

Työhön perehdyttäminen puutarhamyymälässä

-Tapaustutkimus

Jenny Karinoja

Exsamensarbete för Hortonom (YH)-examen

Landsbygdsnäringarna och landskapsplanering

Raseborg, 1.3.2013



OPINNÄYTETYÖ

Tekijä: Jenny Karinoja

Koulutusohjelma ja paikkakunta: Landsbygdsnäringarna och
landskapsplanering/Raasepori

Suuntautumisvaihtoehto/Syventävät opinnot: Landskapsplanering

Ohjaajat: Elina Regårdh

Nimike: Työhön perehdyttäminen puutarhamyymälässä – Tapaustutkimus

Päivämäärä 1.3.2013

Sivumäärä 43

Liitteet 3

Tiivistelmä

Tämä opinnäytetyö käsittelee perehdyttämistä puutarhamyymälässä. Opinnäytetyölle on asetettu kaksi tavoitetta. Ensimmäisenä tavoitteena on selvittää, miten perehdyttäminen on onnistunut puutarhamyymälässä. Toisena tavoitteena on luoda yritykselle toimivan perehdytyskansion runko, jonka avulla yrityksen työntekijät voisivat yhdessä suunnitella, ja toteuttaa yritykselle oman myymäläkohtaisen perehdytyskansion. Tutkimuksen tarkoituksena on löytää vastaukset seuraaviin kysymyksiin:

- Miten kyselyyn osallistuneiden mielestä perehdytys on toteutettu kohteena olevassa puutarhamyymälässä kesäkaudella 2012?
- Onko perehdytys ollut heidän mielestään riittävää?
- Miten perehdytystä voitaisiin jatkossa kehittää?

Opinnäytetyö koostuu perehdyttämisen teoriasta, perehdyttämisen menetelmistä, suunnittelusta, lainsäädännöstä, perehdyttämisen seurannasta ja sen kehittämisestä. Työn empiirisessä osuudessa tutkitaan, miten perehdyttämisessä on onnistuttu tutkittavassa myymälässä. Tutkimus toteutetaan kyselylomakkeella, joka jaettiin sekä uusille, että vanhoille työntekijöille. Uusille ja vanhoille työntekijöille suunniteltiin omat lomakkeet.

Kyselyssä ilmenee, että perehdyttämisessä on onnistuttu hyvin. Tulokset osoittavat kuitenkin, että työntekijät kaipasivat lisätietoa yrityksen tuotteista, erityisesti kausikasveista. Lisäksi käy ilmi, että harvemmin eteen tulevat asiat, kuten läheteiden kirjoittaminen koetaan useimmiten hankalaksi. Moni vastaajista toivoo myös saavansa lisää kannustavaa palautetta tekemästään työstä.

Kyselylomakkeen vastausten perusteella tehdään ehdotuksia perehdyttämisen kehittämiseksi ja luodaan yritykselle perehdyttämiskansion runko, jonka pohjalta yritys voi suunnitella ja toteuttaa myymäläkohtaisen perehdytyskansion.

Kieli: Suomi. Avainsanat: perehdytys, kausiluontoinen ala, uusi työntekijä, työnopastus

EXAMENSARBETE

Författare: Jenny Karinoja

Utbildningsprogram och ort: Landsbygdsnäringarna och landskapsplanering/Raseborg

Inriktningsalternativ/Fördjupning: Landskapsplanering

Handledare: Elina Regårdh

**Titel: Arbetsorientering vid en plantförsäljning
– fallstudie**

Datum 1.3.2013

Sidantal 43

Bilagor 3

Abstrakt

Detta exsomensarbete behandlar arbetsorienteringen inom en plantförsäljning. För exsomensarbetet utsattes två mål. Det första målet var att redogöra för hur arbetsorienteringen hade lyckats i plantförsäljningen. Det andra målet var att skapa en funktionerande bas av en orienteringsmanual, med hjälp av vilken företagets arbetare tillsammans kan planera och förverkliga en egen orienteringsmanual för företaget. Som mål för min undersökning var att hitta svar på följande frågor:

- Hur har orienteringen utförts sommaren 2012 enligt dem jag intervjuat i mitt exempelfall?
- Har orienteringen varit tillräcklig enligt dem?
- Hur kunde man utveckla orienteringen i framtiden?

Den teoretiska referensramen bygger på orieteringsteorin, av orienteringsmetoderna, planeringen, lagstiftningen, uppföljandet av orientering och utveckling av den. I den empiriska delen av mitt arbete undersökte jag hur man i orienteringen hade lyckats i ifrågavarande plantförsäljning. Undersökningen förverkligades med ett frågeformulär som delades ut åt både de gamla och de nya anställda. Det gjordes egna frågeformulär åt både gamla och nya anställda.

Det visade sig att man hade lyckats bra i orienteringen i plantförsäljningen. Forskningsresultatet gav att de anställda behövde mera information om företagets produkter, speciellt om säsongväxter. Dessutom visade det sig att uppgifter som mera sällan förekom såsom till exempel ifyllandet av blanketter upplevades ofta som en svår uppgift. Många av den som fyllde i frågeformuläret önskade också få mer uppmuntran i sitt arbete.

Som ett resultat av arbetet gjorde man förslag om att utveckla orienteringen, och skapade företaget en bas till en orienteringsmanual, ur vilken företaget kan planera och verkställa en orieteringsmanual för var och en plantförsäljning.

Språk: Finska. Nyckelord: orientering, sesongartad branch, en nyansteld, arbetsorientering

BACHELOR'S THESIS

Author: Jenny Karinoja

Degree Programme: Agricultural and Rural Industries /Raasepori

Specialization: Landscape Planning and Design

Supervisor: Elina Regårdh

**Title: Employee Orientation at a Garden Store — A Case Study/
Työhön perehdyttäminen puutarhamyymälässä – Tapaustutkimus**

Date 1.3.2013

Number of pages 43

Appendices 3

Summary

This thesis focuses on employee orientation at a garden store. Two aims were set for this thesis. The first aim was to find out how successful the garden store was in employee orientation. The second aim was to create a base for a practical orientation manual, whereby the employees could design and implement for the company. The aim of this study was to find out the answers to these questions:

- How is the employee orientation implemented at the garden store according to the interviewees, in the summer of 2012?
- Do they think that they had enough orientation?
- How could the orientation process be improved in the future?

The theoretical framework of my thesis consisted of the theory of orientation, the methods of orientation, the planning, legislation, the follow-up and the improving of the orientation. The empirical part of the study examined how the orientation was implemented in the garden store that I was studying. The research was conducted using a questionnaire that was handed out to the new and the old employees. The new and the old employees had separate questionnaires.

From the questionnaires it was found out, that the garden store had succeeded in orientation well. However, the research showed that the employees needed more information about the company's products, and in particular of seasonal plants. It was also found out that less frequent tasks, like writing a covering letter, was considered to be difficult. Many of the respondents wished to receive more encouraging feedback on their work effort.

As the result of the research proposals were made for developing the orientation, and a base for a practical orientation manual was also made, whereby the employees could design an orientation manual for the company.

Language: Finnish Key words: orientation, seasonal work, new employee, supervision of work

ARBETS ORIENTERING VID EN PLANTFÖRSJÄLNING

– FALLSTUDIE

Sammanfattning

Detta examensarbete handlar om orienteringen i en plantförsäljning. Tanken om examensarbetets innehåll föddes när jag följde med säsongarbetarnas arbete särskilt under början av säsongen. Jag märkte att trädgårdsbranschen inte var bekant för säsongarbetarna från tidigare. Ofta var saker som angick arbetet så som tex försäljningsprodukterna, arbetsmetoderna och naturligtvis också husets regler och normer främmande för säsongarbetarna. Dessutom, i början av säsongen när det är livligare, finns det inte tillräckligt med tid för alla att lära ut arbetsmetoder. Ofta uppkom frågan: Hur kunde man lättast hjälpa säsongarbetarnas arbetsinitiering? Kunde man förbättra de nuvarande orienteringsmetoderna?

För att utreda det aktuella läget för arbetsorienteringen, och behovet av att möjligen behöva ändra på den, gjorde jag arbetarna en enkät. Jag gjorde egna förfrågningar åt både de gamla och de nya anställda. Med hjälp av enkäterna försökte jag få en överblick av orienteringen och ifall man på något sätt borde förändra orienteringsmetoderna. Enkäten delades åt fyra gamla anställda, av vilka två returnerade enkäten, samt åt sex nyanställda, av vilka alla returnade sin enkät.

Orientering till arbetet

Den första fasen av orienteringen börjar genast när den arbetssökande första gången bekantar sig med företaget. Redan under intervjun av den arbetssökande berättar man för honom/henne om företaget, branschen och om dess tillvägagångssätt. Ibland kan arbetsökanden redan vid intervjutillfället få bekanta sig med företagets utrymmen och med sin eventuella egna arbetsplats. Vid intervjutillfället kan man också dela ut material

om företaget, med hjälp av vilka den arbetssökande hemma bättre kan bekanta sig med företaget.

Den egentliga orienteringen av den anställda börjar ändå den dag den anställda börjar sin tjänstgöring. Redan före den anställdas första arbetsdag, borde man ge den anställda en handledare, som försäkrar sig om att den nya anställda har de arbetskläder och verktyg, som han/hon behöver. Arbetsorienteraren planerar orienteringstidtabellen och dess innehåll. Det underlättar orienteringen om den som bekantar den nya anställda med arbetet känner dennes bakgrund tillräckligt väl. Endel anställda kan ha en lång arbetshistoria och andra igen kan ha en vidlyftig teoretisk bakgrund. Då man känner till bakgrunden är det lättare att skraddarsy den personliga orienteringen.

Orienteringen angår inte endast den nyanställda utan också de gamla anställda kan ha att göra med den som en följd av olika förändringar i arbetet. Förändringar kan bero på till exempel förändringar i personalen, på nya arbetsmetoder, nya produkter osv. Utvecklingen av teknologin och ökandet av information skapar tryck på företaget att förnya sig. I bland kan man till och med tycka att förändringar är onödiga och de kan skapa otrygghetskänslor hos de anställda.

Nyttan av orienteringen

Ibland kan man länka negativa bilder till orienteringen. Orienteringen uppfattas som tidskrävande, tråkig och man kan till och med lämna den nyanställda vind för våg. Dock vore det vara bra att komma ihåg, att den tid man använder för den nyanställdas arbetsorientering får man vanligtvis mångfaldigt tillbaka.

En väl planerad och utförd orientering ger en positiv bild av företaget. Ju bättre orienteringen av de nyanställda är gjord, desto sannolikare är det att de anställda beskriver företaget i en positiv anda. Man söker också lättare jobb till ett företag som har ett gott omdöme. Som ett resultat av en lyckad arbetsorientering känner också den anställda sig välkommen och säker samt vågar framföra sina egna tankar. När den

anställda känner sig säkra, får man den anställda att förbinda sig till företaget bättre. En förbunden och långvarig anställd betalar tillbaka den tid man använt till orienteringen.

Som ett resultat av en lyckad arbetsorientering minskar riskerna för den nyanställda och även för arbetsgivaren. Den anställda kan arbeta tryggt, då han fått lära sig hur man går till väga och han/hon är medveten om eventuella faromoment. Dessutom gör en skickligt anställd mindre misstag och förorsakar sålunda inga eventuella ekonomiska skador. I bästa fall kan en god initiering hjälpa den nyanställda att förstå företagets kulturella normer snabbt och kunna verka som en del av staben.

Arbetskydd

I arbetsorienteringen är det också skäl att lyfta fram arbetskyddet, så att man undviker eventuella olyckor och arbetet blir säkrare och trevligare. Enligt Arbetskyddslagstiftningen 2002/738 § 14 måste arbetsgivaren bl.a. ge arbetstagaren tillräcklig handledning i arbetet, dessutom måste arbetsgivaren ge arbetstagaren tillräckligt med information om arbetsplatsens faror. Dessutom förordar man i lagen om Unga arbets tagare 1993/998 § 10 att arbetsgivaren skall ge arbetsorientering i enlighet med arbetstagarens ålder och personliga egenskaper.

Arbetskyddsrisiker i en trädgårdsförsäljning kan vara t.ex. felaktig lyftteknik, belastningsskador och förändringar i temperaturen. Redan vid arbetsintervjun skulle det vara bra att berätta för den arbetssökande om en praktisk arbetsklädsel. När en ny anställd börjar sitt arbete borde man lära de rätta arbetsmetoderna och lyftteknikerna, för att undvika eventuella förslitningar och belastningsskador.

De intervjuade och enkäterna

I försäljningen åt vilken man gjorde undersökningen, jobbade under den tid man gjorde studierna fyra gamla och sex nyanställda. Av de nyanställda hade en studerat till hortonom. Både åt de nya och de gamla anställda delade man ut frågeformulär anpassade till diverse grupper. Frågeformulären delades ut och returnerades i kuvert, för att försäkra svararnas anonymitet. Både de gamla och de nyanställda fick åtta öppna frågor.

Frågorna behandlade initieringen mångfaceterat. Man frågade de nyanställda b.l.a om de hade arbetat tidigare i branschen, hur de hade upplevt att arbetsorienteringen hade lyckats, och om de hade fått respons för utfört arbete. I förfrågningarna som delades ut åt de gamla arbetstagnarna inriktar sig frågorna också på det arbete som försäljare behöver i praktiken. I frågorna inriktade man sig på att få reda på b.l.a. vilka är de produkter om vilka kunderna behöver mycket information, och även om vad en ny försäljare skulle ha nytta av att veta om växter. Av de erfarna arbetstagarna ville man få uppgifter om vad de nyanställda hade nytta av att kunna redan före han/hon börjar arbeta. Man analyserade enkäterna för att få reda på likheter med hjälp av vilka man uppfattar sakinnehållet.

Resultat och slutsatser

På basen av förfrågningarna i frågavarande försäljning kulminerade orienteringsproblematiken i växternas och produkternas identifiering, i svåra arbetsuppgifter som mera sällan kom fram samt givandet av respons. Det vore bra om man kunde underlätta växt- och produktkännedom med hjälp av orienteringsmanualen, där man introducerar de viktigaste sommar- och säsongväxterna. Dessutom kunde manualen innefatta en liten introduktion av de jordsorter och gödsel som finns till försäljning. På basen av de svar jag fått på min förfrågan och orienteringsteorin skissar jag en grund för en orienteringsmanual med hjälp av vilken man kan skapa en funktionsduglig orienteringsmanual åt företaget. Orienteringsmanualens grund innehåller en skissering av en orienteringsmanual och dess rubriker. Jag önskar att

orienteringsmanualen skulle visa sig vara betydelsefull för de anställda och att den uppdateras regelbundet.

Ur de intervjuades svar steg tydligt fram frågan om respons. Varje intervjuperson hade fått respons. Ur svaren kom ändå fram att man oftast fick respons om fel utfört arbete. Respons på bra utfört arbete fick man mera sällan eller inte alls. Man borde framnära betydelser av uppbyggande respons mera.

Sisällys

1. JOHDANTO.....	1
2. TYÖHÖN PEREHDYTTÄMINEN	3
2.1 Uuden työntekijän perehdyttäminen.....	4
2.2 Työnopastus.....	6
2.2.1 Viiden askeleen opastusmenetelmä	7
2.2.2 Mentorointi osana perehdytystä.....	8
2.3 Muutoksiin perehdyttäminen.....	8
2.4 Perehdyttämisen hyödyt	10
2.5 Perehdyttämisen suunnittelu	11
2.6 Oppimisen seuranta ja arviointi	12
2.7 Hyvä perehdyttäjä	13
3. TYÖTURVALLISUUS	14
3.1 Työturvallisuutta koskevat lait	14
3.2 Työturvallisuus puutarhamyymälässä	14
4. TUTKITTAVA PUUTARHAMYYMÄLÄ	16
4.1 Kausityöntekijät ja harjoittelijat	17
4.2 Koulutetut uudet ja vanhat työntekijät.....	18
5. TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	18
5.1 Tutkimuksen kohderyhmä	19
5.2 Kyselylomake	19
6. TUTKIMUKSEN TULOKSET JA ANALYYSI.....	20
6.1 Kyselylomakkeet uusille työntekijöille	20
6.2 Kyselylomakkeet vanhoille työntekijöille	24
6.3 Tutkimuksen luotettavuus.....	26
7. PEREHDYTTÄMISEN KEHITTÄMINEN	28
7.1 Ehdotuksia perehdyttämisen kehittämiseksi	28
7.2 Palautteen antaminen	30
8. POHDINTA.....	31
LÄHTEET	33
LIITTEET.....	37

1. JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on työhön perehdyttämisen tutkiminen ja arviointi puutarhamyymälässä. Opinnäytetyön tarkoituksena on saada selville miten perehdytys on toteutettu kohdemyymälässä ja miten siinä on onnistuttu. Olen itse työskennellyt tutkittavassa puutarhamyymälässä useampana kautena. Lukion jälkeen pääsin kohdeyritykseen harjoittelijaksi ja työskentelin siellä kolme kuukautta. Jatkoin yrityksessä työskentelyä valmistuttuani puutarhuriksi. Kesällä 2012 suoritin yrityksessä hortonomin opintoihini liittyvän harjoittelujakson, jolloin keräsin myös materiaalia tätä opinnäytetyötäni varten.

Sain idean opinnäytetyön aiheeksi seurattessani erityisesti harjoittelijoiden työntekoa. Heille useimmiten kaikki myymälässä tapahtuvat työvaiheet olivat uusia, erityisesti kiinnitin huomioni siihen, että kasvien tuntemus oli monille vaikeaa. Toivon, että opinnäytetyöni ansioista perehdytykseen kiinnitetään jatkossa entistä enemmän huomiota, ja hyvän perehdytyksen ansioista uusien työntekijöiden työnaloitus helpottuu.

Asetin opinnäytetyölle kaksi tavoitetta. Ensimmäisenä tavoitteenani on selvittää kyselylomakkeen avulla, miten työntekijöiden perehdyttäminen on onnistunut kohdemyymälässä. Kysely annettiin kaikille puutarhamyymälän työntekijöille, kuitenkin niin, että uusille ja vanhoille työntekijöille laadittiin omat lomakkeet.

Opinnäytetyön toisena tavoitteena on hahmotella yritykselle toimiva perehdytyskansion pohja. Perehdytyskansion hahmotelman perustana käytän tätä työtä varten selvitettyä perehdyttämisen teoriaa, sekä kyselylomakkeissa esiin tulleita seikkoja, joita perehdyttämisessä kaivattiin lisää, tai minkä koettiin puuttuvan.

Tutkimukseni tarkoituksena on löytää vastaukset kysymyksiin:

- Miten kyselyyn vastanneiden mielestä perehdytys on toteutettu kohdemyymälän toimipisteessä kesäkaudella 2012?

- Onko perehdytys ollut heidän mielestään riittävää?
- Miten perehdytystä voitaisiin jatkossa kehittää?

Opinnäytetyön empiirinen osuus on toteutettu laadullisella eli kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä. Tutkimus toteutettiin kyselylomakkeella, joka jaettiin kaikille puutarhamyymälässä työskenteleville. Uusille ja vanhoille työntekijöille tehtiin omat kyselylomakkeet. Kyselylomakkeet sisälsivät avoimia kysymyksiä, joihin vastaajat saivat kirjoittaa mielipiteitään vapaasti omin sanoin. Kyselylomakkeet jaettiin työntekijöille kirjekuorissa ja vastaukset palautettiin kirjekuoressa nimettömästi. Näin taattiin vastaajien nimettömänä pysyminen. Tarkemmin kyselylomakkeiden sisällöstä kerrotaan luvussa kuusi.

Valitsin tutkimusmenetelmäksi kyselylomakkeen, koska koin, että työnteon yhteydessä ei olisi ollut mahdollisuutta järjestää aikaa avoimeen keskusteluun tai haastattelutilanteeseen. Vastauksia sain takaisin kiitettävästi, vaikka muutama työntekijä jättikin vastaamatta. Kyselylomakkeet löytyvät liitteenä työn lopusta.

Tässä opinnäytetyössä tutkimusmenetelmäksi valittiin laadullinen tutkimus, joka soveltuu hyvin tutkimukseen, jossa pyritään ymmärtämään ja tulkitsemaan ryhmää tulkitsijoina ja kuluttajina (Henttonen 2008). Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006) referoivat Vartoa (1992), jonka mukaan laadullinen tutkimus on koko elämissä maailman kirjon tutkimista. Laadullisessa tutkimuksessa keskeistä ovat merkitykset, jotka ilmenevät monin eri tavoin. He jatkavat, että kaikki tutkiminen on aina vain pinnan raapaisua, myös laadullinen. Kuitenkin perusteellisesti tutkimalla, asian monelta kantilta lähestymisellä voidaan saada monipuolista tietoa ja lisätä ymmärrystä tutkittavaa asiaa kohtaan.

Perehdyttämisestä on tehty aikaisemminkin opinnäytetöitä, ja muun muassa ammattikorkeakoulujen opinnäytetöitä julkaisevassa Theseuksesta niitä löytyy jonkin verran. Mielestäni perehdyttäminen on kuitenkin niin tärkeää, ettei sitä voida tutkia liikaa. Pidän myös tärkeänä sitä, että jokainen yritys pohtii oman yrityksensä perehdytystä, ja mahdollisesti tutkimuksen jälkeen korjaa tai uusii käytäntöjään. Tällöin perehdytyksen tutkiminen palvelee juuri kyseisen yrityksen tarpeita

2. TYÖHÖN PEREHDYTTÄMINEN

Perehdytykseksi kutsutaan sitä vaihetta, joka alkaa kun uusi työntekijä ensimmäisen kerran astuu taloon. Alkuvaiheessa uusi työntekijä on herkistynyt oppimaan uutta ja olemaan vastaanottavainen uudelle tiedolle. Uuden työntekijän havainnointikyky on myös kauemmin talossa työskennellyttä parempi. (Juholin 2008, 233.) Perehdytyksessä olennaista on myös saada tietoa työpaikan vaaratekijöistä, käytettävistä työvälineistä ja niiden oikeasta käyttötavasta. Riittävästä perehdyttämisestä on huolehdittava ennen töiden alkua, tai jos työtehtävät muuttuvat. Perehdyttäminen kuuluu työnantajan velvollisuuksiin, ja työnantajan on vastattava myös siitä, että työntekijän henkilökohtaiset ominaisuudet otetaan perehdytyksessä huomioon. Hyvän perehdytyksen avulla organisaatiosta annetaan positiivinen kuva, autetaan työntekijää omaksumaan työ- ja toimintatavat ja samalla ennaltaehkäistään vaaratilanteita. (Vartiainen-Ora 2007, 61.)

Juholin (2008, 233) kirjoittaa, kuinka perehdyttäminen alkaa jo rekrytointivaiheessa ja parhaimmassa tapauksessa perehdytys on alkanut jo aiempien mielikuvien perusteella. Tästä hyötyvät erityisesti hyvämaineiset yritykset, jotka jo maineellaan saavat hakijoita rekrytointitilaisuuksiin. Varsinainen perehdytys alkaa kuitenkin työntekijän valituksi tulemisen jälkeen.

Perinteisessä perehdyttämisessä voidaan pitää pääajatuksena, että uusi työyhteisö on jo täydellinen organisaatio, johon tullessaan työntekijän on omaksuttava talon tavat niitä kyseenalaistamatta, ja mahdollisimman nopeasti (Juholin 2008, 233). Hänen mukaansa ei oletetakaan, että uudella työntekijällä olisi jotain uutta annettavaa yritykselle. Asiat pyritään saamaan työntekijälle läpi mahdollisimman nopeasti ja mielellään yhdellä kertaa. Tämä ajatus ei ole nykypäivän mukaista, ja uusi työntekijä tuleeekin ottaa vastaan mahdollisuutena ja parhaassa tapauksessa uusien ideoiden luoja. Juholin (2008, 234–235) jatkaa toteamalla, että perinteinen perehdytysmalli on muuttumassa radikaalisti. Hänen mukaansa perehdytys ei enää ole kertaluontoisena pidetty informaatiovyöry, vaan jatkuva, koko työyhteisön viestintämuoto. Perehdytykselle annetaan nykyisin usein enemmän aikaa, ja jossain tapauksissa perehdytys saattaa jatkua jopa viikkojen-vuosien ajan.

2.1 Uuden työntekijän perehdyttäminen

Kangas ja Hämäläinen (2007, 9) toteavat oppaassaan, että asiakaspalvelussa ensivaikutelma on tärkeä. Samalla tavoin on myös uuden työntekijän ensivaikutelma uudesta työpaikasta merkittävä. He ohjeistavat, että myönteiseen kuvaan vaikuttavat mm. katsekontaktit, puheensävy, vuorovaikutus, tilanteeseen keskittyminen ja monet muut seikat. Myönteisen vaikutelman ansiosta uusi työntekijä uskaltaa helpommin kysellä, keskustella ja tarttua mieltä askarruttaviin asioihin.

Kangas ja Hämäläinen (2007, 9) ohjeistavat, kuinka jo työhaastatteluvaiheessa hakijalle kerrotaan yrityksestä, asiakkaista, työsuhteasioista, talon tavoista jne. Oppimista tehostaa, jos työntekijän kanssa käydään katsomassa työpistettä. Työnhakijalle suositellaan annettavaksi kotiin luettavaksi oheisaineistoa yrityksestä mahdollisuuksien mukaan. Uuden työntekijän tuloon kannattaa valmistautua ajoissa. Työyhteisölle ilmoitetaan uuden tulokkaan tulosta, ja kerrotaan samalla mihin tehtäviin hän ryhtyy. Lisäksi valitaan perehdyttäjä, joka valmistelee tarkoin miten perehdytys tapahtuu ja hankkii työntekijälle valmiiksi mahdollisesti tarvittavat työvaatteet, sekä suunnittelee ensimmäisen päivän työaikataulun. Perehdyttäjän on syytä varata uuden työntekijän tullessa aikaa myös tutustumiseen. Tutustumisen avulla saadaan tietoa siitä, mitä uusi työntekijä on tehnyt aikaisemmin, mitä hän osaa, mitä kannattaa opettaa perusteellisemmin. Samalla voidaan arvioida millä vauhdilla perehdytys kannattaa suorittaa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 9.)

Alhanen ym. (2011, 127–129) kirjoittavat eri työnohjausmuodoista, jotka he ovat jakaneet kolmeen tyyppiin. Heidän mukaansa ohjausmuodot on jaettu yksilön, ryhmän ja yhteisötyön ohjaukseen. Seuraavissa kappaleissa on kuvailtu kaikki kolme eri työnohjausmuotoa.

Alhanen ym. (2011, 127–129) kirjoittavat yksilön ohjaamisesta, joka poikkeaa merkittävästi ryhmän ohjaamisesta. Yksilön ohjaaminen voi tuoda haasteita, ja samalla lisätä mahdollisuuksia toisin kuin ryhmää ohjattaessa. Yksilöä ohjattaessa ohjattavan ja ohjaajan välinen suhde määrittää sen mitä ohjauksessa pystytään saavuttamaan. Samalla voidaan syventyä asioihin ja käsitellä opetettavaa asiaa usealta suunnalta. Kun ohjausta

saadaan henkilökohtaisesti, on ohjattavan usein helpompi puhua mieltä askarruttavista ongelmista tai esimerkiksi työtovereihin liittyvistä ongelmista. Yksilötyönohjaus valitaan ohjausmuodoksi usein silloin, kun ohjattavan asema on työyhteisössä sellainen, ettei häntä vastaavaa tekijää löydy yhteisöstä.

Ryhmälle annettu tieto ja opastus lyhentävät aikaa, joka opastukseen käytetään ja on näin usein tehokasta. Alhanen ym. (2011, 155–156) jatkavat kirjoittaen, kuinka ryhmätyönohjauksella tarkoitetaan tilannetta, jossa esimerkiksi työpaikalla tarjotaan opastusta eri toimialueissa ja osastoilla toimiville henkilöille. Ryhmänohjaukselle tyypillistä on, että tarkoituksena ei ole ohjata ryhmäläisiä työpaikan työyhteisönä, vaan tarkoituksena on keskittyä ohjattavien ammatilliseen kehittymiseen ja myös vertaisiltaan oppimiseen. Ryhmätyönohjaus sijoittuu yksilötyönohjauksen ja yhteistyönohjauksen välille. Sen tarkoituksena ei ole ohjata yksilöä ryhmässä, vaan tarkoituksena on hyödyntää ryhmää ja saada siinä aikaan reflektiota ja keskustelua. Ryhmätyönohjaus eroaa mm. yhteistyönohjauksesta siten, että siihen ei yleensä vaikuta arkityöhön liittyvät ihmissuhteet ja sen vuorovaikutusilmiöt. Siten ryhmätyönohjaus saattaa olla vapauttava oppimisympäristö, jossa asioihin osataan tarttua rohkeasti ja huoletta, eikä pelkoa arkityön jännitteistä ole.

Alhasen ym. (2011, 137–138) mukaan yhteistyönohjaus on prosessi, johon osallistuu sellainen osa työyhteisöä, jotka yhdessä muodostavat toiminnallisen kokonaisuuden, tai toisinaan koko työyhteisö. Yhteistyönohjauksen tarkoitus on auttaa yhteisöä sen keskeisessä toiminnassa sekä auttaa työyhteisöä perustehtävänsä toteuttamisessa. Lisäksi tarkoituksena on mm. selkeyttää arkityöntavoitteita, edistää työyhteisön vuorovaikutusta sekä kehittää työntekoa tukevia rakenteita. Yhteistyönohjaus eroaa muista ohjausmuodoista mm. siten, että ohjattava ryhmä toimii tiiminä myös ohjauksen ulkopuolella. Tästä johtuen myös ryhmän sisäinen dynamiikka on läsnä myös ohjaustilanteessa; erilaiset jännitteet, mielipide-erot ja valtasuhde-erot vaikuttavat ohjausprosessiin.

Kangas ja Hämäläinen (2007, 10–11) opastavat, että ensimmäisenä työpäivänä on varottava, ettei työntekijälle yritetä opettaa liikaa asioita, jolloin työntekijä todennäköisesti kuitenkin unohtaisi suurimman osan uusista asioista. He jatkavat aiheesta

toteamalla, että ensimmäisenä päivänä on hyvä käydä läpi sellaiset asiat, jotka on syytä oppia heti. Uutta työntekijää ei jätetä yksin, vaan hänen annetaan seurata muiden työntekijöiden työntekoa. Samalla hänelle esitellään yrityksen tiloja, opetetaan työtapoja, tutustutetaan työvälineisiin jne. Uuden tulokkaan oppimista lisää, jos hänelle on jaettu ennen työnalkua oheismateriaalia, joko sähköisiä tai kirjallisia. Perehdyttämisen avuksi voidaan tänä päivänä ottaa lisäksi myös internet ja intranet, jolloin työntekijä voi halutessaan palauttaa mieleen työhön liittyviä asioita myös työajan ulkopuolella.

2.2 Työnopastus

Kangas ja Hämäläinen (2007, 13) toteavat, että työnopastus on työpaikalla tapahtuvaa välitöntä työtaitojen ja -tietojen opettamista, jolle ei varata varsinaisesti omaa aikaa vaan se tehdään työnteon yhteydessä. Työnopastuksen tarkoituksena on tukea työntekijää toimimaan jatkossa paremmin itsenäisesti ja omatoimisesti. Hyvällä työnopastuksella opetetaan työntekijälle heti alkuun oikeat työtekniikat, jotka kehittyvät ja nopeutuvat työntekijän niitä käyttäessä. Oikein tapahtunut opastus vähentää myös muiden työntekijöiden paineita auttaa ja korjata opastettavan mahdollisesti tekemiä virheitä.

Kangas ja Hämäläinen (2007, 13) jatkavat, että opetuksen on oltava yksilöllistä, jotta oppiminen olisi mahdollisimman tehokasta. On otettava huomioon, että opastettavilla on eri tavat oppia, tämän vuoksi työnopastusta saatetaankin pitää raskaana tai vaikeana. Työnopastajan on syytä tutustua opastettavaan ennen opastuksen alkua; kysymysten, keskustelujen ja kuuntelujen avulla myös opastus on helpompaa tutummalle henkilölle. Opastuksessa on otettava huomioon, että opastettavilla on eri taustoja. Toisella saattaa olla vahva teoreettinen osaaminen, toisilla taas vankka työkokemus. Kaikki osaaminen ei aina näy paperista, vaan työntekijällä saattaa omata niin sanottua hiljaista tietoa. On syytä huomioida myös opastettavan fyysiset ja psyykkiset ominaisuudet, eli onko opastettava ehkä kätevä käsistään, rohkea tai hiljainen. Kun opastettava tunnetaan paremmin, myös hänen vahvuutensa oppijana tiedostetaan ja työnopastus sujuu helpommin. Jos opastaja tuntee opastettavan henkilön oppimistyylin, saattaa opastus helpottua. Toiset oppivat tekemällä, toiset ohjeita lukemalla ja toiset esimerkiksi

katsomalla muiden työskentelyä. Myös opastettavan asenne ja motivaatio vaikuttavat oppimiseen. Motivoitunut oppija vastaanottaa helpommin asioita ja oppii näin paremmin.

Puutarha-alalla tuotteiden laadun tunnistaminen on usein ensimmäisiä asioita, joita työntekijälle työnopastuksessa opetetaan. Kuitenkin yhtä tärkeää on opettaa työntekijälle oikeat työmenetelmät, turvalliset ja terveelliset työsuoritustavat, sekä mahdollisten henkilökohtaisten suojavälineiden ja työvaatteiden oikea käyttö. Erityisen tärkeää on opastaa työntekijää tekemään työtehtävät ergonomisesti oikein, jotta mahdollisilta vammoilta vältytään. (Lätti, Leppälä & Sinisalo 2010, 22.)

2.2.1 Viiden askeleen opetusmenetelmä

Viiden askeleen opetusmenetelmä on termi, joka nousi useassa teoksessa esiin. Siitä kirjoittavat mm. Kangas & Hämäläinen (2007, 14–16) Lätti ym.(2010, 29) Vartiainen-Ora (2007, 68.) Työnopastuksen avuksi on kehitetty niin sanottu viiden askeleen menetelmä. Menetelmää voi soveltaa omaan tarkoitukseen sopivalla tavallaan, mutta ennen ensimmäistä askelta on varmistettava, että alkuvalmistelut on tehty riittävän hyvin. Opastajan on syytä käydä asiat läpi niin, että hän tietää missä järjestyksessä aikoo asiat opastettavalle opettaa. Lisäksi on varattava mahdolliset muistiinpanovälineet ym. tarvikkeet valmiiksi.

Kangaksen & Hämäläisen (2007, 14–16) Lätti ym.(2010, 29) ja Vartiainen-Oran (2007, 68) mukaan ensimmäistä askelta kuvaillaan nimellä opetustilanteen aloittaminen. Ensimmäisellä askeleella opastaja motivoi opastettavaa. Hyvässä ilmapiirissä opastettava uskaltaa myös kysyä asioita, joissa hän tuntee epävarmuutta. Ensimmäisen askeleen tarkoituksena on selvittää aihe ja oppimistavoite. Samalla selvitetään millä lähtötasolla opastettava on opetushetkellä. Toisella askeleella opastettava saa kokonaiskuvan tehtävän laadusta ja oppii samalla nyrkkisäännöt ohjeet, jotka tehtävän hallitsemiseksi kuuluu osata. Opastaja opettaa asian vaihe kerrallaan ja varmistaa samalla, että opastettava ymmärtää mitä hänelle opetetaan. Kysymyksille ja keskustelulle on varattava riittävästi aikaa. Kolmatta askelta kuvataan termillä mielikuvaharjoittelu. Tällöin opastaja voi esimerkiksi pyytää opastettava käymään sanallisesti vaihe vaiheelta opetetun

tehtävän läpi. Näin opastettava käy myös ajatuksissaan läpi opastetun menetelmän. Neljännellä askeleella harjoitellaan taitoa. Opastettava käy omassa tahdissaan työvaiheet läpi ja lopuksi opastaja antaa arvion työn kulusta. Viimeistä eli viidettä vaihetta kutsutaan opitun varmistamiseksi, tällöin opastaja arvio voiko opastettava tehdä työmenetelmää jo yksin vai seuraako hän vielä jonkin aikaa muiden työskentelyä. Opastaja voi pyytää myös opetettavaa opettamaan asia jollekin uudelle henkilölle, jolloin viimeistään varmistuu onko opetettava oppinut työmenetelmän.

2.2.2 Mentorointi osana perehdytystä

Mentoroinnilla tarkoitetaan parityöskentelyä, jossa kokeneempi työntekijä ohjaa tulijaa. Mentorointi on vanha menetelmä, ja sen avulla pyritään siirtämään kokeneemman työntekijän niin sanottua hiljaista tietoa ja kokemuksia tulokkaalle. Mentoroinnista kannattaa tehdä mentorointi sopimus, jossa mm. määritellään tavoitteet, toimintatavat, aikataulut ja opetusteemat. (Vartiainen-Ora 2007, 66–67.)

Mentorin tarkoituksena ei kuitenkaan ole toimia tulokkaan henkilökohtaisena konsulttina. Mentoroinnin tulisi olla kaksisuuntaista, niin että kokeneempi auttaa kokematon löytämään omat vahvuutensa, heikkoutensa, kehityssuuntansa ja visionsa, ja toisaalta kokematon auttaa mentoria löytämään tuoreempia lähestymistapoja jne. (Juholin 2008, 240.)

2.3 Muutoksiin perehdyttäminen

Sanasta kehittäminen syntyy Ruohohotien ja Hongan (1999, 164) mukaan yrityksen henkilökunnan keskuudessa usein negatiivinen mielikuva. He toteavat sen johtuvan todennäköisesti siitä, että työntekijäpuolella sanaan helposti liitetään irtisanomiset ja lisääntyneet työmäärät. Toisaalta yrityksen johdon mielestä kehittämiseen suunnataan usein liikaa rahaa ja tulokset syntyvät liian hitaasti. Viimeiseksi he mainitsevat esimiesten ajattelevan, että kehittäminen voisi vaikuttaa heidän asemaansa tai vaikutusvaltaansa. Erilaisia muutoksia tapahtuu työyhteisöissä jatkuvasti, esimerkiksi esimiehen vaihtuminen tai uuden työntekijän töihin tulo aiheuttaa yrityksen sisällä muutoksia. Uusien

työmenetelmien, uusien koneiden tai tuotteiden tulo aiheuttavat organisaatiossa myös muutoksia. Tänä päivänä erityisesti teknologian kehittyminen ja tiedon määrän kasvu aiheuttavat jatkuvasti muutoksia ja paineita yrityksen sisällä. Kun työ pysyy pitkään samana, tuo se työntekijöille turvallisuudentunnetta. Kun työympäristö muuttuu, ja organisaatioon tulee uusi opittava asia, voivat työntekijät tuntea olonsa epävarmoiksi, ja se voi lisätä tunnetta osaamattomuudesta. (Hämäläinen & Kangas 2007, 20.)

Hämäläinen ja Kangas (2007, 20) jatkavat, kuinka muutos synnyttää usein vastarintaa. Mitä yllättävämpiä muutokset ovat, ja mitä enemmän ne koskevat työntekijöitä, sitä voimakkaampaa muutosvastarinta yleensä on. Vastarinnan ehkäisyksi kannattaa tiedottaa tulevista muutoksista tarpeeksi ajoissa, näin työntekijät voivat prosessoida muutosta, ja esittää samalla mieltä askarruttavia kysymyksiä koskien muutosta. Samalla työntekijät tuntevat, että heidät on otettu asiassa huomioon. Useimmiten muutoksia vastustetaan, koska työntekijät pelkäävät epäonnistuvansa uuden asian edessä. Tästä johtuen onnistunut ja riittävän perusteellinen työnopastus on tärkeää, jotta muutokseen osataan suhtautua oikein.

Ylöstalo (2005, 55–57) kirjoittaa, että työpaikan kehittämistoiminnan takaa täytyy löytyä organisoitua työpaikkakoulutusta. Jos toimintaympäristö muuttuu, muuttuu myös ammatillinen osaamisvaatimus, jolloin työntekijät tarvitsevat koulutusta. Toisaalta on myös mahdollista palkata uusia työntekijöitä tai ostaa osaamista esimerkiksi muilta yrityksiltä. Suomessa koulutetaan työntekijöitä melko paljon, mutta se on kestoaltaan usein lyhyttä. Samoin esiin nousee seikka, että usein jo valmiiksi koulutetut henkilöt osallistuvat koulutukseen vähemmän koulutettuja enemmän.

Ylöstalon (2005, 57–59) mukaan työpaikkakoulutus voi olla suppeaa tai laaja-alaista. Suppealla koulutuksella tarkoitetaan erityiseen työtehtävään, kuten koneen käyttöön, opastamista. Laaja-alainen koulutus voi taas olla esimerkiksi yhteistyö- tai ryhmätyönvalmennusta tai vaikka juridisiin asioihin perehtymistä. Koulutus ei hänen mukaansa ole kuitenkaan aina paras mahdollinen tapa opetella uutta, vaan konkreettinen työn tekeminen voi joskus opettaa työntekijälle enemmän.

Hirvihuhta (2006, 97) referoi Juutia (2006, 97) kirjoittaessaan, kuinka organisaation muutoksiin suhtaudutaan hyvin eri tavoin riippuen ihmisestä. Johto kertoo tulevista muutoksista, ja joutuu tasapainoilemaan johdon ja työntekijöiden välillä. Samalla he yrittävät opastaa työntekijöitä, mutta saattavat silti puhua eri kieltä työnjohdolle. Osa työntekijöistä huomaa muutoksessa vain vaikeudet ja huononnuksiset, osa työntekijöistä ei taas huomaa muutoksessa mitään eroa. Hirvihuhta (2006, 97) jatkaa, kuinka juuri tämän takia muutos koetaan usein niin vaikeaksi. Kuvitellaan, että muutokset voidaan vain kertoa työntekijöille ja oletetaan, että he hyväksyvät sekä ymmärtävät asian ilman sen läpikäyntiä. Hirvihuhtaan mukaan tärkeää muutoksessa on mm. selittää miksi muutosta tarvitaan. Työnjohdon on myös kerrottava työntekijöille seurauksista, jotka yritykselle voisi aiheutua, jos muutoksiin ei ryhdytä. On selvitettävä mitä heikkouksia ja riskejä nykyisessä toimintatavassa on. Entä mitä hyötyä uudesta toimintatavasta on. Lopuksi on selvitettävä mitä osaamista ja voimavaroja on jo olemassa uuden toimintatavan suhteen. Toisinaan työntekijöiden joukosta saattaa jo löytyä osaamista esimerkiksi uuden ohjelman käyttöön, vaikka sitä ei yrityksessä aikaisemmin olisi käytetty. Tällöin osaavan työntekijän osaamista kannattaa hyödyntää mahdollisuuksien mukaan.

2.4 Perehdyttämisen hyödyt

Hyvästä perehdytyksestä hyötyy, niin työnantaja, kuin työntekijätkin. Perehdytykseen käytetty aika saadaan yleensä myös moninkertaisena hyötynä takaisin. Perehdyttämisen avulla luodaan työympäristöön myönteistä ilmapiiriä, ja saadaan henkilökunta sitoutumaan yrityksen työyhteisöön. Perehdytyksen avulla työntekijä oppii perehdytettävän asian nopeammin, vaikuttaen omaan motivaation, ja toisaalta koko työyhteisöön. Lisäksi työtapa-urmien ja riskien määrä pienenee, kun työntekijä osaa jo alusta lähtien toimia oikein uudessa ympäristössä. Hyvä perehdytys auttaa uutta tulokasta tuntemaan itsensä tervetulleeksi. Tällöin myös poissaolot vähenevät ja työntekijä tuntee viihtyvänsä työssä. Usein hyvän perehdytyksen ansioista myös samassa työpaikassa viihdytään pidempään. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4-5.) Brown (2010) toteaa, että uuden työntekijän perehdyttäminen koetaan usein ylivoimaisen vaikeana, tylsänä ja uusi työntekijä jätetään helposti oman onnensa nojaan. Hän jatkaa, että huono perehdytys johtaa usein siihen, että uusi työntekijä jättää yrityksen alle vuoden sisällä.

Jotta työntekijät saataisi sitoutumaan yritykseen, on myös perehdytykseen kiinnitettävä huomiota.

Hyvän perehdytyksen ansioista voidaan myös säästää kustannuksia, kun asiat on opetettu kerralla oikein, jää virhemarginaali pienemmäksi. Perehdytys vaikuttaa myös yrityskuvaan; mitä paremmin perehdytys on tehty, sitä todennäköisemmin työntekijät kuvailevat yritystä positiiviseen sävyyn. Hyvämaineiseen yritykseen haetaan usein myös enemmän töihin. (Kangas & Hämäläinen 2007, 4-5.) Paras hyöty, minkä tehokkaasta perehdytyksestä voidaan saada, on organisaation kulttuuriin sopeutuminen. Hyvän perehdytyksen ansioista uusi työntekijä oppii kyseisen organisaation kulttuuriset normit ja hän osaa työskennellä osana yhteisöä. Perehdytyksen aikana perehdytettävä saattaa myös tutustua roolimalleihin, joilta hän voi ottaa oppia tutustuessaan yrityksen toimintaan. (Grensing-Pophal 2013, Richardsin mukaan.)

Lepistön (2004, 58–59) mielestä (Jacklinin 2011, 10 mukaan) perehdytyksestä ei hyödy vain työntekijä vaan koko työyhteisö. Hänen mukaansa yhtenä perehdytyksen tarkoituksista, on turvata henkilöstön sujuva työnteko mahdollisuus henkilön vaihdoksista riippumatta. Toisin sanoen hyvin perehdytetty uusi työntekijä ei haittaa muun työyhteisön toimintaa osaamattomuudella, vaan hän osaa toimia osana työyhteisöä jo tehtävän alusta alkaen. Jacklin (2011, 11) jatkaa Lepistöä (2004, 56–57) mukaillen, että hyvä perehdytys vaikuttaa myös työnantajan ja työntekijän väliseen suhteeseen. Perehdytyksen ansiosta työnantaja oppii tuntemaan työntekijänsä paremmin ja voi näin tarttua nopeammin ilmeneviin työongelmiin ja ratkaista ne helpommin.

2.5 Perehdyttämisen suunnittelu

Kangaksen (2000, 7) mukaan, suunnittelu on asioiden tietoista pohtimista ennalta, ja sen avulla pyritään vaikuttamaan tulevaisuuteen. Suunnitteluun kuuluu mm. perehdyttämisen tavoitteiden asettaminen, ja sen avulla syntyy suunnitelma. Perehdyttäjän suunta ja tyyli ohjata perehdytettävää riippuu siitä, minkälaista henkilökuntaa yritykseen palkataan. Jos yritykseen palkataan koulutettua ja osaava henkilökuntaa, riittää perehdytykseksi

yrityksen toimintatapoihin tutustuminen. Jos henkilökunta on kouluttamatonta, on työhön perehdyttämiseen varattava runsaasti enemmän aikaa ja vaivaa.

Perehdytyksen suunnittelussa on tärkeää määrittää tavoitteet, eli mitä tietoja, taitoja ja valmiuksia työntekijän tulisi oppia, sekä miten hyvin oppimisen tulisi perehdytyksessä tapahtua. (Kangas 2007, 7-8.) Kangas jatkaa, että suunnitteluun kuuluu myös perehdyttämisohjelmien tekeminen, joko tiettyä tilannetta varten tai se voi olla eri tilanteisiin sovellettava perehdytysohjelman runko. On myös syytä miettiä kuka toimii perehdyttäjänä. Onko perehdyttäjä esimies, kaikki vanhat työntekijät, vai kenties joku muu taho, esimerkiksi palkattu kouluttaja. Myös ajankäyttö on suunniteltava tarkoin. Paljonko perehdytykseen saa käyttää aikaa, miten se järjestetään työvuorolistoihin, näitä asioita on syytä miettiä ennen perehdytyksen alkamista. Lisäksi erilaiset perehdyttämisen apumateriaalit auttavat uutta työntekijä ja samalla perehdyttäjää työssään. Niin kuin kaikessa tekemisessä, myös perehdyttämisessä on tehtävä varasuunnitelma. Jos esimerkiksi perehdyttäjä on perehdytyspäivänä kipeä, pitää hänellä olla sijainen valmiiksi järjestettynä. Lopuksi perehdytyksen jälkeen on tärkeää seurata miten perehdytys on mennyt perille. perehdytystä voidaan seurata mm. perehdyttämisen tarkistuslistan tai seurantakeskustelujen avulla. (Kangas 2007, 7-8.)

Juholiinin (2008, 236–237) mukaan perehdyttäminen koostuu kolmesta eri vaiheesta, ajasta ennen työntekijän taloon tuloa, työn aloituksen aikana ja muutama kuukausi työn aloituksen jälkeen. Hän jatkaa, että perehdytyksen tulisi olla suunnitelmallinen ja johdonmukainen kokonaisuus, ja sen tarkoitus ja tavoitteet tulisi olla koko ajan perehdytettävän tiedossa. Työntekijän tulee olla tietoinen miksi ja milloin häntä perehdytetään ja samalla hänen on tiedostettava oppimistavoitteet.

2.6 Oppimisen seuranta ja arviointi

Perehdytyksen jälkeen on syytä tarkistaa, että opetettu asia on myös todella opittu. Perehdyttäjät ja työnopastajat voivat seurata oppimisprosessia esimerkiksi erilaisten tarkistuslistojen, kysymysten, keskustelujen ja muistilistojen avulla. Tarkistuslista voi toimia samalla muistilistana, johon on listattu kaikki asiat joita perehdytyksessä on syytä

käydä läpi. Tarkistuslistaan voidaan myös laittaa merkintä, kun opastettava on oppinut uuden asian. Tarkistuslistan lisäksi on hyvä jos perehdyttäjä tai työnopastaja varaa aikaa myös seuranta- ja arviointikeskustelulle. Tällöin käydään rauhallisessa tilassa läpi miten perehdyttäminen on toteutunut. Perehdyttäjät voivat ottaa avuksi myös niin sanotut ”tietotestit”, joiden avulla seurataan oppimista. Tietotesti voidaan järjestää suuremaalle ryhmälle samaan aikaan kyselylomakkeen avulla. Perehdytyksen lopuksi suoritetaan oppimisen arviointi, jonka avulla tiedetään mitä on opittu ja missä mahdollisesti tarvitaan lisäharjoitusta. Oppimisen arviointi voi parhaimmillaan olla hyvä motivointikeino. (Kangas 2000, 16–18; Kangas & Hämäläinen 2007, 17–19.) Ruohotie ja Honka (1999, 73) toteavatkin tutkimuksissa osoitetun, että työntekijät suhtautuvat ankaraan, mutta perusteltuun kritiikkiin myönteisesti.

2.7 Hyvä perehdyttäjä

Työntekijän perehdyttämisestä on aina vastuussa esimies, ja esimiehen olennaiseen tehtävään kuuluu koko työyhteisön osaamisen kehittäminen (Kupias & Peltola 2009, 53). Alhanen, Kansanaho, Ahtiainen, Kangas, Soini ja Soininen (2011, 80) toteavat, että käytännössä kuka tahansa voi toimia Suomessa työnohjaajana, ja Suomessa toimiikin työnohjaajana eri alojen osaajia. Heidän mielestään minkään ammatin perustutkinto ei kuitenkaan valmista ihmistä toimimaan kovin hyvänä ohjaajana. Jotta yritykseen saataisi mahdollisimman osaavia perehdyttäjiä, he suosittelevat perehdyttäjien suorittavan ammatillisten opintojen lisäksi *työnohjaajan koulutuksen*. Silvennoinen ja Kauppinen (2006, 84) toteavat, että arvostus ja kunnioitus luovat pohjan hyvälle esimies- ja alaisuhteelle. He jatkavat, että toistensa kunnioitus on pohja vuorovaikutukselle ja tulokselliselle toiminnalle. Toimiva suhde takaa myös sen, että perehdytys sujuu helpommin ja tuloksellisemmin.

3. TYÖTURVALLISUUS

Perehdytyksessä on syytä nostaa esiin työturvallisuuteen liittyvät seikat. Näin vältetään mahdollisilta onnettomuuksilta ja työnteosta tulee turvallisempaa ja miellyttävämpää. Puutarhamyymälässä työn turvallisuutta varten on säädetty lakeja, jotka käydään läpi alla olevassa kappaleessa. Lisäksi työturvallisuusriskejä voivat olla muun muassa väärät nostotekniikat, rasitusvammat ja lämpötilan vaihtelut.

3.1 Työturvallisuutta koskevat lait

Työnantajan on Työturvallisuuslain 23.8.2002/738 14. pykälän mukaan, antaa työntekijälle opetusta ja ohjausta. Laissa mm. sanotaan, että työnantajan on annettava riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä. Lisäksi laissa määritellään, että työnantajan on annettava työntekijälle riittävä perehdytys ja sitä täydennetään tarvittaessa. Lisäksi Työturvallisuuslain pykälässä 50 määrätään, että yhteisellä työpaikalla pääasiallista määräysvaltaa käyttävän työnantajan on annettava tiedot ja ohjeet työpaikkaa koskevista haitta- ja vaaratekijöistä.

Lisäksi Laissa nuorista työntekijöistä 19.11.1993/998 pykälässä 10 määrätään, että työnantajan on annettava nuorelle työntekijälle tarvittavaa työhönopastusta ja -ohjausta työhönsä. Sekä työolojen, ikänsä ja muiden henkilökohtaisten ominaisuuksien edellyttämää henkilökohtaista opastusta, jotta vältetään mahdolliset vaaratekijät. (Finlex.) Työturvallisuuslaki määrää myös, että työpaikoilla perehdytys tehdään perusteellisesti, niin että mahdollisilta haitta- ja vaaratekijöiltä vältetään.

3.2 Työturvallisuus puutarhamyymälässä

Puutarhamyymälässä työturvallisuusriskit johtuvat usein esimerkiksi vääristä nostotekniikoista tai lämpötiloista. Olen pistänyt merkille, kuinka kauden alussa voi työntekijöille tulla esimerkiksi rasitusvammoja tms. kun rankahkoon ulkotyöhön ei ole vielä totuttu. Lisäksi kiireenkin keskellä on syytä kiinnittää huomiota nostotekniikoihin

esimerkiksi isoja multasäkkejä nostettaessa. Työnantajan on myös painotettava uusille ja myös vanhoille työntekijöille työnteon ergonomiaa.

Aallon (2006, 12–14) mukaan työtapaturmiksi luetellaan työmatkalla tai työpaikalla tapahtuneet tapaturmat. Hänen mukaansa yleisimmät syyt tapaturmiin ovat kaatumiset tai esineisiin kompastumiset. Uudet työntekijät ovat usein riskialttiimpia työtapaturmille, mutta myös kokeneet työntekijät joutuvat tapaturmiin mm. työhön turtumisen johdosta. Aalto (2006) jatkaa kirjoittaen, että puutarha-alalle tyypilliset ammattitaudit ja työperäiset sairaudet johtuvat mm. toistuvista yksipuolisista liikkeistä, vääristä nostotekniikoista, raskaiden taakkojen nostoista ja epäergonomisista työasennoista. Kemiallisia altisteita puutarha-alalla voi saada kasvinsuojelu- ja torjunta-aineista, kasvunsääteistä ja desinfiointiaineista. Lisäksi kasvien siitepöly, tuoksuvat kasvit, sienitiöt ja kumiset työkäsiineet ovat biologisia altisteita puutarha-alalla.

Aalto (2006, 15–20) ohjeistaa kuinka työvammoilta voi välttyä. Työmenetelmät ja työvälineet tulee valita niin, että niistä ei aiheudu liiallista kuormitusta. Vaakasiirrot tulee mahdollisuuksien mukaan tehdä siihen sopivalla kulkuvälineellä (trukki, pumppukärry) ja pystysiirrot nostolaitteen tai muun apuvälineen avulla. Lisäksi työtilat kannattaa suunnitella niin, että niissä kulku on esteetöntä, valaistus on riittävää, melu on estetty, työtasot ovat oikean korkuisia jne. Lisäksi oikeisiin nostotekniikoihin on syytä kiinnittää huomiota. Taukoliikunnan ja venyttelyn avulla voidaan myös ehkäistä rasitusta ja kipuja.

Aaltosen (2006, 24–27) mukaan kuumassa lämpötilassa työskentely koetaan yleensä epämukavaksi, työmotivaatiota ja työviihtyisyyttä vähentäväksi. Kuumassa työskennellessä keskittyminen vaikeutuu, tapaturmien riskit kasvavat ja vireystila laskee. Kuuma työskentely saattaa myös rasittaa sydäntä. Kuumissa olosuhteissa myös hikoilu lisääntyy, jolloin riittävästä nesteytyksestä on aina pidettävä huolta. Työskentelyä kuumissa olosuhteissa helpottaa myös kuumuuteen totuttelu, taukojen pitäminen, oikein pukeutuminen (puuvillaiset hengittävät vaatteet, ihon suojaaminen, väljät vaatteet), lisäksi monipuolinen ruokavalio auttaa jaksamaan myös vaativimmissa työolosuhteissa.

Puutarhamyymälän työt alkavat varhain keväällä, jolloin kylmyys saattaa olla haittana työntekijälle. Jopa +15 asteen työskentelyoloja voidaan kutsua kylmätöiksi, jos

työntekijällä ei ole riittäviä varusteita. Kylmä aiheuttaa muutoksia mm. sydämen, verenkierron, hengitys-, tuki- ja liikuntaelimestön toiminnassa. Kylmän sietokyky on yksilöllistä ja siihen vaikuttavat esimerkiksi kehon koko, kunto, rasvan määrä jne. Kylmän haittavaikutuksia voi estää pukeutumalla riittävästi, vaihtamalla märät vaatteet kuiviin, syömällä ja juomalla riittävästi, suojaamalla työskentelyalueen tuulelta ja viimalta ja käyttämällä mahdollisuuksien mukaan lämmitintä. (Aaltonen 2006, 27–28.)

4. TUTKITTAVA PUUTARHAMYYMÄLÄ

Puutarhakaupassa myynti painottuu kevääseen, jolloin kaupankäynti on vilkasta. Syksy on toinen puutarhakaupan tärkeistä myyntiajankohdista, kuitenkin unohtamatta kesää, jolloin myyntiä tapahtuu, mutta usein pienemmällä volyymillä. Suomen puutarhakauppojen markkinoiden suuruus on yhteensä noin 400–500 miljoonaa euroa. (Heinimäki 2006, 56.)

Opinnäytetyön puutarhamyymän kevät-työt alkavat puutarhureiden osalta useimmiten maaliskuun loppupuolella. Työt alkavat muun muassa myymälän siivoamisella, tavaroiden esillepanolla, sekä taimien ruukuttamisella. Harjoittelijat aloittavat työnsä yleensä huhtikuun puolenvälin tienoilla, jolloin työnteko jatkuu edelleen myymälän kuntoon laittamisella. Tänä aikana, jolloin myymälä ei vielä ole auki, erityisesti uudet työntekijät hyötyvät oppiessaan esimerkiksi myymälän tuotteiden paikat ja samalla heillä on mahdollisuus tutustua valikoimaan ennen asiakkaiden tuloa.

Myymäälä avataan asiakkaille keväällä noin pääsiäisen aikoihin ja suljetaan talvikaudeksi yleensä loka – marraskuun vaihteessa. Myymälällä on kattavat kasvivalikoimat, joihin kuuluvat mm. kesäkukat, perennat, koristepensaat, ryhmäruusut, pensasruusut, köynnökset, marjakasvit, hedelmäpuut, lehtipuut ja havupuut. Lisäksi valikoimiin kuuluvat siemenet, sipulit, mullat, katteet, lannoitteet ja erilaiset puutarhatarvikkeet. Yrityksen muihin palveluihin kuuluu mm. pihasuunnittelu, jonka voi tilata halutessaan yrityksen omalta suunnittelijalta. Lisäksi yrityksestä voi ostaa multaa, katteita, hiekka jne. suursäkkeinä, jotka ovat käteviä esimerkiksi pihanrakentajille.

Tutkimuskohteena olevassa myymälässä työskenteli kesällä 2012 tutkimuksen teon aikana myymäläpäällikkö, viisi puutarha-alalta valmistunutta työntekijää (joista neljä vanhaa ja yksi uusi työntekijä) ja lisäksi viisi (kyselyn jaon aikana) harjoittelijaa. Työnjako kesällä toteutettiin puutarhureiden kesken niin, että kolme puutarhuria työskenteli pääosin kesäkukkien, hyötykasvien ja sisämyymälän parissa. Yhden puutarhurin tehtävä oli hoitaa perennaosasto ja viimeisen puu- ja pensasosasto. Harjoittelijat jaettiin eri osastoille ja tehtäviin työpäivän alkaessa.

Kohdeyrityksessä suuria muutoksia ei ole viimeisinä vuosina tapahtunut. Suurimmat muutokset liittyvät kuitenkin varmasti työntekijöiden vaihtuvuuteen, erityisesti harjoittelijoiden osalta. Usein harjoittelijat työskentelevät myymälässä vain yhden kauden ajan, ja tästä johtuen joka kevät joudutaan perehdyttämään uusia työntekijöitä. Muutoksia on tapahtunut myös esimiesten saralla, esimerkiksi myymälän pääpuutarhurien vaihdosten osalta. Muutoksia on tapahtunut myös uusien tuotteiden ja palveluiden tullessa asiakkaille tarjolle. Tällöin vanhatkin työntekijät ovat joutuneet opettelemaan uusia asioita.

4.1 Kausityöntekijät ja harjoittelijat

Myymälän kausityöntekijät ja harjoittelijat koostuvat usein pääosin lukionsa päättäneistä abiturienteista. Mukaan mahtuu myös alan opiskelijoita, jotka usein suorittavat myymälässä opintoihinsa liittyvän harjoittelun. Harjoittelijoiden joukko koostuu usein työntekijöistä, joilla ei ole aikaisempaa kokemusta puutarha-alalta. Tästä johtuen myös heidän tuotetuntemuksensa on hataralla pohjalla kauden alussa, jolloin he joutuvat myös tukeutumaan paljon vanhojen työntekijöiden ja puutarhureiden apuun.

Harjoittelijoiden kanssa käydään kassakoneiden käyttö perusteellisesti läpi ennen myymälän avautumista. Lisäksi tehdään kierros myymälässä, jossa esitellään missä myytävät tuotteet sijaitsevat. Esittelykierroksen lisäksi työntekijöille annetaan kartta, josta käy ilmi, mihin kohtiin eri pensaat ja puut on sijoitettu. Työnopastusta tapahtuu aina uuden työtehtävän tullessa kohdalle tai tarvittaessa. Harjoittelijoiden kohdalla työnohjaus

on usein ryhmätyönohjausta. Esimerkiksi kassakoneen käyttö ja muut rahastukseen liittyvät toimet opetetaan yleensä kaikille harjoittelijoille samanaikaisesti.

4.2 Koulutetut uudet ja vanhat työntekijät

Uusilla työntekijöillä tarkoitetaan tässä alan ammattilaisia, eli puutarhureita ja hortonomeja, jotka eivät ole aikaisemmin työskennelleet kohdemyymälässä. Heillä on jo valmiiksi kasvituntemusta ja tuotetuntemusta, mutta heidän haasteensa työnaloituksessa on useimmiten varmasti ”talon tapojen” oppiminen.

On syytä muistaa, että perehdytys koskee myös vanhoja työntekijöitä. Heitä perehdytetään esimerkiksi uusien myyntiartikkeleiden tullessa myyntiin. Kohdeyrityksessä uudet palvelut, kuten esimerkiksi suursakkien myynti ja tilaus, sekä kuljetuspalvelun tilaaminen asiakkaille ovat uusia asioita, joita myös vanhoille myyjille on tullut eteen viime vuosina. Kohdeyrityksessä käytetään yhteistyönohjausta mm. ”kesäkukkatiimin” työnopastuksessa. Yhteistyönohjauksen avulla kehitetään tiimin yhtenäistä toimintaa, mutta myös mm. selkeytetään kunkin työntekijän omaa roolia yhteisössä.

5. TUTKIMUSMENETELMÄ JA TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää miten perehdyttäminen on toteutettu ja miten siinä on onnistuttu kohdepuutarhamyymälässä. Lisäksi työntekijöille esitettyjen kyselyjen tulosten ja perehdytyksen teorian pohjalta tarkoituksena on hahmotella yritykselle perehdytyskansion runko. Tutkimukseen valittiin kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä, koska kyselyyn saatiin melko pieni määrä valikoituja haastateltavia. Pitkäranta (2010, 12) kirjoittaa, kuinka laadullinen tutkimus poikkeaa monella tavalla määrällisestä tutkimuksesta. Kvantitatiivista tutkimusta voidaan kuvata lineaarisena vaiheesta toiseen etenevänä työnä, kun taas kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä, että se lähtee liikkeelle johtoajatuksista, joka etenee eri suuntiin ja palaa takaisin keskelle. Sen tarkoituksena on lisätä ymmärrystä, antaa asioilla merkityksiä ja mallintaa

asioita. Laadullisen tutkimuksen menettelytapoja käytetään mm. suunnittelututkimuksissa.

Toiminnallisessa tutkimuksessa tutkija osallistuu itse tutkimuskohteen toimintaan. Lähtökohta tutkimuksella on tieteellisyyden ja käytännöllisyyden yhdistäminen. Toiminta tutkimuksen tarkoitus on vaikuttaa tutkimuskohteen toimintaan kehittämällä ja parantamalla sitä. (Koppa 2012.) Tämän opinnäytetyön tutkimus noudattaa laadullisen tutkimuksen lisäksi myös toiminnallisen tutkimuksen periaatteita.

5.1 Tutkimuksen kohderyhmä

Tutkimuksen kohderyhmänä ovat kesällä 2012 puutarhamyymälässä työskennelleet puutarhurit ja harjoittelijat. Kesällä 2012 myymälässä työskenteli myymäläpäällikkö, yksi hortonomi, kolme puutarhuria (+minä joka en osallistunut tutkimukseen) ja viisi harjoittelijaa. Harjoittelijoista kaksi opiskeli parhaillaan puutarha-alaa, joten heillä oli jo muita harjoittelijoita enemmän kokemusta alasta. Kaikki puutarhurit olivat työskennelleet edellisenä tai aikaisempina kesinä myymälässä. Hortonomiksi valmistunut työntekijä aloitti työskentelyn myymälässä ensimmäistä kertaa kesällä 2012.

5.2 Kyselylomake

Tämä opinnäytetyön tutkimusmenetelmä oli kyselylomake, joka jaettiin kaikille myymälän kymmenelle työntekijälle. Vastauksia saatiin takaisin hyvin, vain kaksi jätti vastaamatta. Kysely suoritettiin jakamalla jokaiselle työntekijälle omassa kirjekuoressa kyselylomake, jonka haastateltava palautti takaisin nimettömänä kirjekuoressa. Tällä tavoin taattiin vastaajien nimettömänä pysyminen.

Uusien ja vanhojen työntekijöiden kyselylomakkeissa kysyttiin kahdeksan eri kysymystä liittyen perehdyttämiseen. Uusilta työntekijöiltä kysyttiin mm. ovatko he työskennelleet aikaisemmin puutarha-alalla, miten he kokivat perehdytyksen onnistuneen myymälässä, ja olivatko he saaneet palautetta tekemästään työstä. Vanhoille työntekijöille jaetuissa kyselylomakkeissa kysymykset painottuivat myös käytännön myyjän työssä tarvittaviin

valmiuksiin. Kysymyksissä pyrittiin saamaan selville mm. mitkä ovat ne tuotteet, joista asiakkaat kaipaavat paljon tietoa ja mm. mitä aloittelevan myyjän olisi hyvä tietää kasveista. Kokeneilta työntekijöiltä haluttiin saada myös tietoa siitä, mitä uuden työntekijän kannattaisi mahdollisesti osata ennen kuin hän aloittaa työnteon. Vastauksien avulla toivon saavani tietoa perehdytyskansiota varten, joka auttaisi uusia työntekijöitä kokemaan työnaloituksen mahdollisimman miellyttäväksi. Kyselylomakkeet löytyvät työn lopusta liitteenä 1 Kyselylomake uusille työntekijöille, sekä liitteenä 2 kyselylomake vanhoille työntekijöille.

Kyselylomakkeen alussa kerrottiin, miksi kysely suoritettiin, ja mikä sen tarkoitus oli. Kyselylomakkeessa kerrottiin myös milloin ja miten lomake tuli palauttaa. Vastaajille annettiin noin neljä viikkoa aikaa vastausten palauttamiseen, joten aikaa vastaamiseen oli runsaasti. Kuitenkin muutama kyselyyn osallistunut palautti lomakkeensa myöhässä.

6. TUTKIMUKSEN TULOKSET JA ANALYYSI

Tutkimukseni aineisto analysoitiin käyttäen apuna sisällönanalyysia. Sisällönanalyysia käytetään usein laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmänä, ja moni muulla nimellä kulkeva laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmä perustuukin sisällönanalyysiin (Pitkäranta 2010, 117). Saaranen-Kauppinen & Puusniekka (2006) viittaavat Tuomeen ja Sarajärveen (2002) kirjoittaessaan, että sisällönanalyysissä aihetta tarkastellaan tiivistäen, yhtäläisyyksiä etsien ja aihetta erotellen. Sisällönanalyysin avulla pyritään hahmottaa tutkittavasta ilmiöstä tiivistäen yhtenäinen kuvaus, joka kytkee ilmiön johonkin laajempaan kontekstiin. He jatkavat, että tutkittavat tekstit voivat olla melkein mitä vain haastatteluja, kirjoja jne. Tutkimuksen aineistoa analysoitiin etsimällä niistä yhtäläisyyksiä ja saman asian toistumisia useammassa vastauksessa.

6.1 Kyselylomakkeet uusille työntekijöille

Uusia työntekijöitä tutkimukseen osallistuneista henkilöistä oli kuusi kappaletta. Uusista työntekijöistä kaikki vastasivat kyselyyn eli vastausprosentti oli 100. Käyn seuraavaksi läpi

kohta kohdalta uusille työntekijöille tarkoitetun kyselylomakkeen kysymyksiä, ja niihin saatuja vastauksia. Yritän löytää vastauksista yhtäläisyyksiä ja niiden pohjalta päätellä missä on onnistuttu, ja missä mahdollisesti perehdytystä tulisi lisätä tai muuttaa. Nostan esille jokaisen kysymyksen kohdalla vastauksia, joiden pohjalta yritän hahmottaa kokonaisuuksia.

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin, onko työntekijällä aikaisempaa kokemusta vastaavista tehtävistä. *”Myymälä työskentelystä on kokemusta vähän. Ei kassa kokemusta kuitenkaan, vaan hinnoittelu, siivoaminen jne.”* *”On. Puutarhan hoidosta, lähinnä mökin pihapiirin ylläpitämisestä.”* *”Kassalla olemisesta sekä asiakaspalvelusta. Puutarha-alalta ei ollenkaan.”* Vastauksista kävi selvästi ilmi, että suurimmalla osalla uusista työntekijöistä ei ollut varsinaista kokemusta puutarha-alalta, lähinnä kokemusta puutarhanhoidosta oli saatu oman pihapiirin tai esimerkiksi mökin pihan hoidosta. Yksi uusista työntekijöistä oli kuitenkin työskennellyt aikaisemmin puutarha-alalla.

Seuraavaksi kysyttiin, millaisen perehdytyksen/opastuksen sait työhösi? *”Kävimme läpi kassakoneen toimintaa ja muita käytännön asioita. Ihan hyvin niillä on tullut toimeen.”* *”Lyhyen esittelyn, työtehtävät näytettiin aika nopeasti tai kerrottiin suullisesti. Kassaa käytiin läpi ainakin kolme kertaa.”* *”Kassakoneen käyttö sujui hyvin, sillä perehdytys oli onnistunut. Tilausten tekeminen tuotti ongelmia, sillä harjoittelimme sitä vaan teoriassa. Käytännössä myös asiat kuten kuittirullan vaihto, tiettyjen kasvien hintojen tietäminen ja hinnan tarkastaminen unohtui käytännössä.”* Vastauksista kävi selvästi ilmi, että kassakoneen käytön opastukseen oli käytetty runsaasti aikaa. Kaikki vastanneista sanoivat oppineensa kassan käytön hyvin. Ongelmia tuottivat asiat joita työntekijät kohtasivat työssään harvemmin. Kassakoneen kuittirullan vaihtaminen ja muut, ei päivittäin eteen tulevat asiat, koettiin selvästi vaikeiksi.

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin, käytettiinkö perehdyttämiseen riittävästi aikaa ja olisivatko vastaajat kaivanneet jostain asiasta enemmän tietoa. *”Osittain. Ruukuttaminen, kastelu ja perennojen hinnoittelu sujui ongelmitta onnistuneen perehdyttämisen ansiosta... Kesäkukkien hintojen tietäminen on harjoittelijoille vaikeaa, jos kukkia ei tunnista, eikä puutarhuri välttämättä ole lähellä...”* Toinen vastaajista jatkaa samoilla linjoilla: *”Kesäkukista olisi ollut kiva saada tietoa enemmän (vaikka joku esittely yms.)*

ettei aina tarvitsisi pyytää puutarhuria paikalle, kun asiakas kysyy varjoisan paikan kasveja yms...” Yksi vastaajista kirjoitti, että: *”Jokaisen osaston vastaavan kanssa voisi käydä läpi siihen kuuluvat tehtävät.”* Myymälässä on panostettu kesäkukkiin mm. niin, että jokaisella kasvilla on kyltti, jossa kerrotaan niiden valontarpeesta, kasvutavasta tai esimerkiksi hoitoon liittyvistä seikoista. Lisäksi kassan luota löytyy kirjoja, joista voi etsiä vastauksia asiakkaiden kysymyksiin.

Neljännessä kysymyksessä kysyttiin, miten perehdytys onnistui vastaajien mielestä. Kolme vastaajaa kuudesta sanoi, että perehdytys sujui heidän mielestä hyvin. Yksi kolmesta kirjoitti kuitenkin, että: *”Palautuskuitin tekemiseen olisi kaivannut enemmän infoa...Lähetteidensäkin tekemistä olisi ollut hyvä käydä läpi...”* Samat teemat kuin edellisissäkin kysymyksissä jatkuivat. Kassankäytön opastuksen sanottiin onnistuneen hyvin, lisäksi kastelun, ruukutuksen ja hinnoittelun opastusta keuhuttiin. Ongelmaksi koettiin harvemmin eteen tulevat asiat, kuten kassakuitin vaihto, lahjakorttien myynti sekä maksupäätteiden kuitin vaihto. Ongelmaksi harvemmin eteen tulevissa tehtävissä voi olla myös se, että kovan kiireen aikana ei ehditä opastaa asiaa tarpeeksi perusteellisesti. Esimerkiksi, jos kassalla on pitkä jono, ja kassan kuitti pitää vaihtaa, tehdään se usein ripeästi, niin että asiakkaat kärsivät mahdollisimman vähän. Mieltä askarruttavat asiat kannattaa siis käydä yhdessä läpi jonain rauhallisena aikana perusteellisesti, niin että asia opitaan varmasti.

Viidennessä kysymyksessä kysyttiin: Olisitko kaivannut joistain asioista tietoa jo ennen työn aloitusta? Jos olisit, mistä? Kolme vastaajaa kuudesta olivat sitä mieltä, etteivät olisi kaivanneet mitään lisätieto ennen työnaloitusta. *”Ei tule mieleen mitään. Haastattelussa käytiin asiat hyvin läpi.”* Yksi vastaajista olisi halunnut tietää enemmän työharjoittelijan tehtävistä ennakoon. *”Perus asioista kesäkukista/kasveista.”* *”Hinnaston olisi voinut antaa etukäteen ulkoa opeteltavaksi...”* Suurin osa oli siis tyytyväinen saamaansa tietoon työhaastattelussa.

Kuudes kysymys käsitteli omaa osaamista. Mitkä asiat sujuvat työssäsi parhaiten? Missä olisi vielä opittavaa? Kolme vastaajaa kuudesta vastasi, että parhaiten heiltä onnistui kassan käyttö, ruukutus, asiakaspalvelu, hinnoittelu ja muut niin sanotusti konkreettiset asiat. Ongelmaksi heille muodostui kasvintuntemus, neuvot pihan suunnittelussa jne.

Tähän avuksi ovat puutarhurit, joiden tehtäviin kuuluu mm. asiakkaan neuvominen kasveihin liittyvissä asioissa. *”Asiakaspalvelussa on loputtomasti petrattavaa, kasvien opiskelu niin että rehujen paljoudesta osaa oikeita kasveja ehdotella, siis niiden omien vaihtoehtojen lisäksi.”* Vastauksista käy selvästi ilmi, että suuren valikoiman myymälässä kaikkea ei voi oppia hetkessä. Kasvien ja tuotteiden tunteminen tapahtuu kokemuksen kautta, lisäksi jos halua löytyy, on toki mahdollista opiskella myös itsenäisesti esimerkiksi kasveja. Yksi vastaajista kirjoittaa kuinka, *”Parhaiten sujuu kaikki muu paitsi asiakaspalvelu. Siinä oli eniten muistettavaa ja ajateltavaa...”*

Seitsemäs kysymys koski palautetta ja sen saamista. Kaikki vastaajat vastasivat saaneensa palautetta, vain yksi vastaaja otti esiin asiakkailta saamansa palautteen. *”Kyllä, etenkin vanhuksilta. Palaute on ollut positiivista, mutta jos jonkun kasvin ominaisuuksista ei ole ollut tietoa niin pientä närkästymistä on ollut havaittavissa.”* Palautetta koettiin yleisesti ottaen saadun paljon, yhdessä vastauksista kirjoitettiin että: *”...positiivinen palaute olisi motivoinut ja kasvattanut yhteishenkeä. Muutaman kerran kehuttiin, mutta en silloin tuntenut tekeväni mitään erityisen eri tavalla, mutta silti se tuntui motivoivalta ja kannustavalta.”* *”Jos ei saa palautetta sen mieltää positiivisena, sillä ainakaan ei ole valitettavaa.”* Vastauksista käy selvästi ilmi, että myös positiivista palautetta kaivataan, koska se koetaan motivoivaksi ja kannustavaksi. Virheistä huomautetaan useimmiten, ja tällöin on syytä kiinnittää huomiota myös hyvin tehtyyn työhön. Sydänmaanlakka (2007, 62) kirjoittaa, kuinka palaute on oppimisen lähtökohta. Hänen mielestään palautteen antaminen on tärkeää niin yksilölle kuin koko työyhteisöllekin, ja palautejärjestelmiä tulisi rakentaa työyhteisölle entistä enemmän.

Viimeinen kysymys koski perehdytystä ja sitä miten sitä vastaajan mielestä voisi kehittää. Vain yksi vastaaja vastasi, ettei hän osaa sanoa. Yhden mielestä kasvien sijaintia myymälässä olisi voitu käydä tarkemmin läpi. Tähän ongelmaan onkin jo kehitetty ratkaisu, jakamalla uusille työntekijöille kartat alueesta. Karttaan on merkitty koristepensaiden, hedelmäpuiden, marjakasvien jne. paikat. Lisäksi ennen myymälän avaamista myymälä kierretään yhdessä läpi ja lisäksi kasvien sijaintia oppii myös tavaroiden purun aikana. *”Sen sijaan, että asiaa kaadetaan niskaan mielin määrin, jonkinlainen porrastaminen PLUS käytännön toimiin sitominen voisi olla paikallaan. Ehkä myös myymäläkohtainen perehdytyskansio. Tulisi kaikki asiat käytyä läpi ja siihen voisi*

kukin sitten tarpeen tullen omassa hiljaisuudessa palata jos jokin jääkin epäselväksi.”
”Ravinne/lannoitus/myrky/nurmikko tuotteita olisi voinut vähän esitellä (sellaista perus infoa että mitä kannattaa käyttää mihinkin) kun asiakkaat kassalla niitä aika usein kysyy.”
 Harjoittelijoiden ongelmaksi muodostuu usein se, että he työskentelevät kassalla, johon asiakas tulee useimmiten esittämään kysymykset. Puutarhuria ei aina löydy ja asiakkaat kysyvät apua myyjältä, jonka löytävät ensin, ja tämä myyjä on usein kassalla palveleva harjoittelija. Yksi vastaaja huomauttaa, että puutarhureiden on myös syytä pitää työliivejä päällä, jotta asiakkaat tunnistavat heidät helpommin.

6.2 Kyselylomakkeet vanhoille työntekijöille

Vanhoja työntekijöitä, joille kyselylomake jaettiin, oli neljä kappaletta. Vain kaksi vastasi kyselyyn. Pyrin vastausten pohjalta löytämään yhtäläisyyksiä siitä, mikä uuden työntekijän perehdytyksessä on tärkeää ja mitä asioita tulisi mahdollisesti tuoda esiin enemmän. Kuten uusille työntekijöille, myös vanhoille työntekijöille esitettiin kahdeksan avointa kysymystä.

Ensimmäinen kysymys koski kausityöntekijöiden perehdytystä ja sitä, onko siihen vastaajien mukaan käytetty riittävästi aikaa. *”Uskoisin, että on. Eri asioita käytiin useampaan kertaan läpi.”* Toinen vastaajista jatkoi samoilla linjoilla. *”Kyllä, keskittymällä ja muistiinpanoja tekemällä kyllä pitäisi pärjätä.”* Vastaukset jatkoivat kuin uusien työntekijöiden vastaukset, perehdytykseen käytetty aika oli ollut riittävä.

Toisena kysymyksenä esitettiin: Mihin asioihin uusien työntekijöiden olisi syytä kiinnittää huomiota työn alussa? Miten he voivat itse edesauttaa oppimistaan? Esille nostettiin, että mielenkiinto alaan edesauttaa myös omaa oppimista. Myös oma-aloitteista opiskelua ennen töiden alkua suositeltiin. *”Kohteliaisuuteen ja kesäkukkien tunnistamiseen, koska kaikki muut tuotteet on hinnoiteltu.”* Lisäksi vastauksista tuli esiin työn fyysinen puoli: *”...käynti kuntosalilla ennen työn alkua monet ei tajua että työ on fyysistä...”* Lisäksi painotettiin, että perehdytyksen aikana olisi hyvä tehdä muistiinpanoja oman oppimisen helpottamiseksi sekä muistin tueksi.

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin, oliko jokin käytännön asia tuottanut ongelmia työnaloituksessa tai perehdytyksessä. *”Vaatteet ovat monesti puutteelliset, keväällä on kylmä ja monesti märkää. Huonot jalkineet.”* Vaatetus tuodaan esille yleensä jo työnhaku vaiheessa, jossa minulle ainakin mainittiin, että työ on ulkotyötä ja vaatteita saa varata töihin paljon. Lisäksi toinen vastaaja mainitsi kesäkukkien tunnistamiseen liittyvät ongelmat, jotka ovat jo aikaisemmissa vastauksissa myös tiedostettu.

Neljäs kysymys koski asiakkaita ja heidän esittämiään kysymyksiä. Mihin asiakkaiden esittämiin kysymyksiin kausityöntekijöiden olisi hyvä tietää vastauksia? Kummatkin vastaajat vastasivat, että kausityöntekijöiden tulisi tietää paremmin tuotteiden sijainnit. *”Harjoittelijoiden ei välttämättä tarvitse osata vastata kaikkiin kysymyksiin, mutta plussaa olisi, jos tietäisi muutaman esimerkin auringossa, varjossa tai puolivarjossa viihtyvistä kasveista.* Lisäksi mainittiin, että puutarhureiden tulee osata vastata kaikkiin kysymyksiin. Vastauksista käy ilmi, että tuotevalikoiman ollessa laaja, eivät uudet työntekijät tiedä, mistä kaikki tuotteet löytyy.

Viidennessä kysymyksessä kysyttiin, mitä tuotteita/kasveja myydään paljon? Mistä olisi syytä antaa tietoa uusille työntekijöille? Kummatkin vastaajista olivat sitä mieltä, että kausikasveja myydään paljon, joten kesä- ja syyskukista olisi hyvä saada lisätietoa työnteon helpottamiseksi. Lisäksi mullan ja lannoitteiden käyttökohteet olisi hyvä tietää. Lisäksi toinen vastaajista kirjoitti: *”Milloin kuorma saapuu, mitä kuormissa suurin piirtein on ja mistä ne tulevat (taimisto/viljelijä). Miten tavaran vastaanotto hoidetaan ja miten hinnoittelu tehdään.”* Jotta jokainen työntekijä tietäisi mitä tavaraa on tilattu ja milloin tilaukset saapuvat, pitäisi käytäntöjä muuttaa niin, että tilaukset merkittäisivät yhteiselle ilmoitustaululle, (taukohuone tai muu näkyvä paikka), josta jokainen työntekijä voisi tarkastaa sen hetkisten tilausten tilanteen.

Kuudennessä kysymyksessä kysyttiin: Mitä asioita on olennaista tietää eri kasviryhmistä? kummatkin vastaajista vastasi hyvin samoin tavoin. *”Miten istutetaan, hoidetaan (istutettaessa ja jatkossa), leikataan, kastellaan.”* Lisäksi toinen vastaajista piti tärkeänä tietää tarkemmin vielä esimerkiksi alppiruusujen, Tantop-ruusujen, havujen ja perennojen kasvuoloista, valontarpeesta ja lannoituksesta. Kassatyö helpottuu olennaisesti, kun

myyjä tietää mm. mitä multaa hänen kannattaa myydä asiakkaalle, joka ostaa alppiruusuja tai esimerkiksi mäntyjä.

Seitsemäs kysymys koski myymälätyöskentelyä ja siinä kysyttiin: Mitä mielestäsi jokaisen aloittavan taimimyyjän olisi hyvä tietää kassa-/myymälätyöskentelystä? *”Asiakkaiden asiallinen kohtelu ja myymälän siistinä pitäminen on tärkeää.”* *”Asiakkaat kysyvät myös kassalla paljon heidät voi kuitenkin lähettää puutarhureiden luokse saamaan kysymyksille vastaukset. Kassan lyöntien kanssa pitää olla tarkka, ja jos tekee virheen, ei pidä panikoida ja pahentaa asiaa lyömällä sinne jotain mitä ei ymmärrä. Taas pitää kysyä neuvoa.”* Kassan lyöntivirheitä sattuu joka kesä lukuisia kappaleita. Perehdytyksen aikana olisikin syytä painottaa, että jos tuntee olonsa epävarmaksi kuitenkin korjauksen aikana, on paikalle pyydettävä aina apua. Lisäksi on otettava huomioon, että vaikka asiakkaat joutuvat odottelemaan hetken kuitenkin korjauksen aikana, on asiat hoidettava niin, että niistä syntyy mahdollisimman vähän virheitä.

Viimeisessä kysymyksessä kysyttiin: Mitä mielestäsi jokaisen aloittavan taimimyyjän olisi hyvä tietää kasvien ja muiden puutarhatarvikkeiden myymisestä? Toinen vastaajista painotti, ettei kaikkea voi tietää, mutta aina kannattaa yrittää ottaa selvää. Lisäksi hän kehotti kysymään kokeneemmilta työntekijöiltä vinkkejä ja pistämään ne mieleen. Toinen vastaajista lisäsi: *”Pitäisi osata tarjota vaihtoehtoja ja käytännön tietoja (omia kokemuksia) toimivuudesta ja onnistumisista – rohkaisevat asiakkaita kokeilemaan.”* Ongelmaksi kausityöntekijöiden kohdalla helposti muodostuu, ettei heillä ole henkilökohtaisia kokemuksia, joten vinkkien antaminen voi olla haasteellista.

6.3 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimusten arvioinnin perinteisten käsitteiden reliabiliteetti ja validiteetti osalta ollaan laadullisessa tutkimuksessa montaa mieltä, mutta luotettavuuden parantamisen keinoista ollaan yleisesti ottaen melko yksimielisiä. Mm. ideoiden ja tallenteiden sanotaan lisäävän luotettavuutta, sillä niiden avulla muutkin kuin tutkimuksessa mukana olleet voivat arvioida tuloksia. (Kirk & Miller 1986; Silverman 1993, 144–149; Flick 1998, 222–224, Saaranen-Kauppinen & Puusniekan 2006 mukaan.) Tässä tutkimuksessa tulosten arviointi

jää omalle kohdalleni, koska kyselyn vastaukset käsiteltiin luottamuksellisesti. Olen kuitenkin yrittänyt tuoda vastauksista keskeisimmät seikat mahdollisimman tarkasti esiin.

Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006) painottavat, että tutkimustilanteissa haastateltavat eivät välttämättä puhu aina yhdenmukaisesti ja arkoja aiheita tutkittaessa (esim. alkoholinkäyttö) haastateltavat saattavat vastata kysymyksiin sosiaalisesti hyväksyttävällä tavalla. Uskon kuitenkin, että kyselyihin vastattiin rehellisesti, sillä vastaukset käsiteltiin anonyymisti ja pelkoa tunnistetuksi tulemisesta ei ollut. Lisäksi aiheet eivät koskeneet vastaajien henkilökohtaista elämää, vaan kysely käsitteli työpaikan ja sen perehdytyksen arviointia. Muutama vastaajista kysyi minulta näkeekö muut työntekijät vastaukset, kieltävän vastauksen saatuaan haastateltavat totesivat voivansa vastata rauhassa kysymyksiin. Tutkimuksen luotettavuutta pohdittaessa on myös syytä miettiä, miten tutkimuksen luonne ja sen aihe on mahdollisesti vaikuttanut siihen miten kysymyksiin on vastattu (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Kyselyssä haastateltavat saivat vastata kysymyksiin vapaasti omin sanoin ja vastaukset palautettiin nimettömänä. Uskon, että nimettömänä pysyminen auttaa vastaajia vastaamaan rehellisesti. Jos tutkimus olisi suoritettu haastatteluna, olisivat vastaukset voineet olla erilaisia. Lisäksi vastaajille oli varattu runsaasti aikaa kyselyn palauttamiselle, joten vastauksia sai miettiä rauhassa eikä kiirettä palauttamiseen ollut.

Laadullisessa tutkimuksessa enemmän huomiota saa usein tutkimuksen validiteetti, eli onko tutkimus pätevä, ja onko saadut tulokset ja niistä tehdyt päätelmät ”oikeita” (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Mielestäni tutkimuksen tulokset olivat selkeät ja niistä pystyi hahmottamaan selkeän punaisen langan. Vastauksista tuli hyvin esiin perehdytykseen liittyvät ongelmat. Kuitenkaan tutkimus ei voi ikinä selittää mitään ilmiötä täydellisesti, vaan tutkimuksen avulla voidaan vain raapaista tutkittavan ilmiön pintaa (Töttö 2004, Saaranen-Kauppinen & Puusniekan 2006 mukaan.)

7. PEREHDYTTÄMISEN KEHITTÄMINEN

Kangas (2000, 23) toteaa, että perehdyttämisen kehittämiseksi pitää olla tietoinen perehdytyksen lähtötilanteesta. Lähtötilanne pitää arvioida tarkoin ja samalla pohtia onko vanhassa mallissa jotain mitä pitäisi muuttaa. Hän jatkaa, että kun lähtötilanne ja kehittämistarpeet on kartoitettu, suunnitellaan kehittämisohjelma vastuuhenkilöineen ja aikatauluineen.

Kangas (2000, 23) jakaa kehittämisohjelman viiteen osaan. Ensimmäisenä osana Kangas mainitsee mikä yrityksen perehdyttämisen tilanne on nyt, ja mitkä ovat mahdolliset tärkeimmät kehittämistarpeet? Toisena osana hän mainitsee mitkä ovat kehittämistavoitteet? Kolmantena osana Kangas mainitsee toimenpiteistä sopimisen, kuka tekee, mitä tekee ja mihin mennessä? Neljäntenä kohtana hän mainitsi uuden kehittämisohjelman toteutuksen, ja viimeisenä kohtana sen seurannan.

7.1 Ehdotuksia perehdyttämisen kehittämiseksi

Kohdemyymälässä perehdytyksen ongelmat kulminoituivat kasvien ja tuotteiden tunnistamiseen, harvemmin esiin tulleiden työtehtävien vaikeuteen sekä palautteen antamiseen. Kasvi- ja tuotetuntemusta olisi hyvä helpottaa perehdytyskansion avulla, jossa esiteltäisiin tärkeimmät kesä- ja kausikukat, lisäksi kansiossa olisi hyvä olla pieni esittely myynnissä olevista mullista ja lannoitteista. Saamieni kyselyjen vastausten ja lukemani perehdyttämisen teorian pohjalta hahmottelen yritykselle perehdytyskansion rungon, jonka avulla työntekijät voivat luoda yritykselle toimivan perehdytyskansion. Perehdytyskansion runko sisältää hahmotelman perehdytyskansion sisällöstä otsikoineen. Toivon, että perehdytyskansio muodostuisi työntekijöille merkittäväksi ja toivon, että sitä päivitetäisi aika ajoin.

Olen kiinnittänyt huomioni siihen, että käytännön tuotetuntemus, kasvien käyttömahdollisuudet, ja muut käytännön työhön liittyvät asiat tuntuvat uusista työntekijöistä vaikeilta. Omassa perehdytyskansion hahmotelmassani haluan kiinnittää

huomion erityisesti näihin asioihin. Uskon, että osaavampi työntekijä kokee olonsa työpaikalla muuan muassa varmemmaksi, rennommaksi ja osaltaan pystyy palvelemaan myös asiakkaita paremmin. Haluan myös kirjata hahmotelmaan ohjeet asioita liittyen käytännön työntekoon. Esimerkkeinä näistä käytännön töistä voisi olla mm. missä rahtikirjoja ja rullakko kuitteja säilytetään. Lisäksi vanhojen työntekijöiden vastausten mukaisesti tietoa tarvitaan mm. siitä miten tavarahan vastaanotto, hinnoittelu, istutus, kastelu ja kasvien leikkaus tapahtuvat. Lisäksi työntekijät olivat sitä mieltä, että uusien työntekijöiden tulisi saada lisätietoa taimistoista, joista myymälä tilaa useimmiten tuotteensa. Näitä asioita olisi hyvä saada esitellyksi myös perehdytyskansiossa.

Tavoitteenani on että hahmotelman avulla luodaan kansio, jonka voisi jakaa uusille työntekijöille esimerkiksi sähköisesti jo ennen töiden aloittamista. Tällöin työntekijällä on aikaa tutustua myymälän valikoimaan ja opetella halutessaan esimerkiksi etukäteen kasvien käyttömahdollisuuksista. Toivon, että näin kansio veisi pois painetta alkukauden kiireisempään aikaan usein tapahtuvalta harjoittelijoiden avun tarpeelta. Kun työntekijät perehdytetään hyvin, jää vanhoille työntekijöille todennäköisesti enemmän aikaa hoitaa omaa työvelvoitettaan.

Lisäksi todetaan, että harvemmin eteen tulevia työtehtäviä (esimerkiksi: kuittirullan vaihto, läheteiden teko ja muut vastaavat tehtävät) tulee opettaa entistä perusteellisemmin. Osaamista olisi hyvä myös tarkistaa esimerkiksi pienien ”kokeiden” avulla. Palautteen antamiseen on jatkossa myös hyvä kiinnittää huomiota. Yleisesti ottaen voidaan kuitenkin todeta, että kyselyyn osallistuneiden mielestä perehdyttämisessä oli onnistuttu yrityksessä hienosti.

7.2 Palautteen antaminen

Haastateltavien vastauksista selkeästi esiin nousi kohta, jossa kysyttiin ovatko työntekijät saaneet palautetta. Jokainen vastaajista kertoi saaneensa palautetta. Vastauksista kävi kuitenkin ilmi, että palautetta saatiin usein väärin tehdyistä töistä, kun taas hyvin tehdystä työstä palaute jäi usein vähäiseksi, tai se puuttui kokonaan. Sydänmaanlakka (2007, 64) toteaa, että hyvinvoivassa organisaatiossa hyvät vuorovaikutustaidot ovat tärkeitä. Hänen mukaansa epäkohtiin on pystyttävä puuttumaan ja työntekijöitä on syytä kehua aina kun se on mahdollista. Sydänmaanlakka on laatinut palautteen annosta ”kymmenen käskyä”.

- *Anna palautetta säännöllisesti ja riittävän usein.*
- *Pyydä itse palautetta vähintään yhtä usein kuin sitä annat.*
- *Anna palautetta heti, kun siihen on aihetta.*
- *Anna korjaavaa palautetta kahden kesken, keskity asiaan ja sen vaikutuksiin, älä syyllistä persoona.*
- *Anna positiivista palautetta pienimmistäkin edistymisistä ja saavutuksista.*
- *Sovi tiimin jäsenten kanssa mistä, milloin ja miten palautetta puolin ja toisin annetaan.*
- *ole palautteen annossa sekä yleensäkin avoimessa kommunikaatiossa aktiivinen, johdonmukainen, aito ja rehellinen.*
- *Ruoki ja kannusta palautteella tiimisi ja sidosryhmiesi työniloa ja onnistumisintoa. Toimi itse esimerkkinä muille.*
- *Muista, että toimiva ja säännöllinen palaute on paras ja tärkein johtamiskeino.*

(Sydänmaanlakka 2007, 69)

8. POHDINTA

Vaikka perehdyttämistä on tutkittu paljon, ja siitä on tehty aiemminkin opinnäytetöitä, mielestäni tietyn kohdeyrityksen perehdytyksen tutkiminen on aina aiheellista. Tutkimuskohteessani työntekijöiden vaihtuvuutta tapahtuu kausittain, ja joka kevät edessä on aina uusi perehdytysaaste/mahdollisuus. Tämän takia perehdytykseen onkin syytä kiinnittää mielestäni erityisesti huomiota. Perehdytystä pidetään helposti pakollisena ja aikaa vievänä prosessina, vaikka todellisuudessa perehdytyksestä pitäisi ottaa kaikki hyödyt irti, ja ymmärtää se mahdollisuutena. Huolellisesti tehty perehdytys säästää lopulta aikaa, kun työntekijä osaa toimia oikein ja tekee mahdollisimman vähän virheitä. Hyvä perehdytys auttaa myös työntekijää tuntemaan olonsa varmaksi.

Puutarha-alan kausiluontoisuudesta johtuen työntekijöiden vaihtuvuus puutarhamyymälässä on usein suurta, ja varsinkin kohdeyrityksessä etenkin harjoittelijoiden osalta vaihtuvuutta on paljon. Hyvällä perehdytyksellä ja työnopastuksella voidaan henkilökunta saada sitoutumaan paremmin työyhteisöön, ja eteenkin yrityksen avainhenkilöiden osalta se olisi tärkeää. Jo tämänkin vuoksi perehdytykseen on syytä kiinnittää huomiota ja ymmärtää sen merkitys. Mielestäni yrityksissä on tärkeää ymmärtää myös kausityöntekijöiden ja harjoittelijoiden tärkeys, ja heidän perehdytykseen on syytä kiinnittää erityisesti huomiota. Ajanpuute voi kuitenkin tuoda perehdytykseen haasteita, koska uudet työntekijät saapuvat taloon juuri ennen sesongin alkamista. Kuitenkin tehokkaalla ajankäytön suunnittelulla perehdytykselle löydetään varmasti riittävästi aikaa.

Tämä opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia kohdepuutarhamyymälän perehdytystä ja siinä mahdollisesti esiintyviä ongelmia. Tutkimus suoritettiin kyselylomakkeella, joka jaettiin kaikille myymälän työntekijöille. Vastauksia saatiin takaisin hyvin, muutama työntekijä jätti kuitenkin vastaamatta. Kyselylomakkeista saatujen vastausten ja perehdyttämisen teorian pohjalta myymälälle suunniteltiin perehdyttämisoppaan hahmotelma. Lisäksi kyselyissä saatiin esille muutamia ongelmakohtia, joita esiintyi yrityksessä, ja niitä pohdittiin tarkemmin myös opinnäytetyössä. Toivon, että

opinnäytetyöstäni on iloa tilaajalle, ja parhaassa tapauksessa se antaa myös vinkkejä tulevaisuuden perehdyttämiseen.

LÄHTEET

Aaltonen M. 2006. Puutarha ja työturvallisuus. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Alhanen K, Kansanaho A, Ahtiainen M, Soini T & Soininen J. 2011. Työnohjauksen käsikirja. Helsinki: Tammi.

Brown J. 2010. Employee Orientation: Keeping New Employees on Board. Human resources. <http://humanresources.about.com/od/retention/a/keepnewemployee.htm>. (Viitattu: 17.1.2013.)

Finlex. Laki nuorista työntekijöistä. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19930998>. Edita. (Viitattu: 13.12.2012.)

Finlex. Työturvallisuuslaki. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>. Edita. (Viitattu: 13.12.2012.)

Grensing-Pophal 2013. Ref. Richards L. 2013. What Are the Benefits of New Employee Orientation Programs? Chron. <http://smallbusiness.chron.com/benefits-new-employee-orientation-programs-1281.html>. (Viitattu: 17.1.2013.)

Heinimäki H. 2006. Kaupan toimintaympäristö. Helsinki: WSOY

Henttonen E. 2008. Usein kysyttyjä kysymyksiä laadullisesta tutkimuksesta-pdf. <https://into.aalto.fi/download/attachments/3775242/Kysymyksiä+ja+vastauksia+laadullisesta+tutkimuksesta.pdf>. (Viitattu: 11.3.2013.)

Hirvihuhta H. 2006. Coaching - valmenna ja sparraa menestykseen. Helsinki: Tammi.

Jacklin E. 2011. ”Perehdytyksellä työ tutuksi” Perehdytyskansio lin kunnan sosiaalitoimiston aikuissosiaalityöhön.

<http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/34086/Eija%20Jacklin%20Opinnaytetty%202011%20PDF.pdf?sequence=2>. (Viitattu: 8.1.2013.)

Juhanpelto R. 2008. Perehdytyskansio työhön perehdyttämisen tukena.

http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/20016/jamk_1237449545_9.pdf?sequence=1. (Viitattu: 8.12.2013.)

Juholin E. 2008. Viestinnän vallankumous -Löydä uusi työyhteisöviestintä. Helsinki: WSOY.

Juuti 2005. Ref. Hirvihuhta H. 2006. Coaching - valmenna ja sparraa menestykseen. Helsinki: Tammi.

Kangas P. 2000. Perehdyttäminen palvelualoilla. Helsinki: Työturvallisuuskeskus. (EDITA)

Kangas P. & Hämäläinen J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK. (NYKYPAINO OY)

Kirk & Miller 1986; Silverman 1993; Flick 1998. Ref. Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkajulkaisu]. Validiteetti. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja].
http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_1.html.

Koppa. 2012. Jyväskylän yliopisto
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/toimintatutkimus>. (Viitattu: 5.12.2012.)

Kupias P. & Peltola R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Helsinki: Helsinki University Press/Palmenia

Lepistö I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Alfabox Oy. (toinen, uudistettu painos) Ref. Jacklin E. 2011. ”Perehdytyksellä työ tutuksi” Perehdytyskansio Iin kunnan sosiaalitoimiston aikuissosiaalityöhön.

<http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/34086/Eija%20Jacklin%20Opinnaytettyo%202011%20PDF.pdf?sequence=2>. (Viitattu: 8.1.2013.)

Lätti M., Leppälä J. & Sinisalo A. 2010. Työnopastus. Teoksessa T. Mattila, A. Sinisalo & M. Lätti (toim.) Työntekijöiden perehdyttäminen ja työnopastus puutarha- ja maataloustuotannossa. Nurmijärvi: TTS Tutkimuksen raportteja ja oppaita 43.

http://www.proagriaoulu.fi/files/maitomanagement/tyontekijoiden_perehdyttaminen_ja_tyohonopastus_maataloustuotannossa.pdf. (Viitattu: 10.12.2012.)

Pitkäranta A. 2010. Laadullisen tutkimuksen tekijälle – Työkirja-pdf.

http://www.samk.fi/download/13153_Laadullisen_tutkimuksen_tyokirja_APitkaranta.pdf. (Viitattu: 16.12.2012.)

Richards L. 2013. What Are the Benefits of New Employee Orientation Programs? Chron.

<http://smallbusiness.chron.com/benefits-new-employee-orientation-programs-1281.html>. (Viitattu: 17.1.2013.)

Ruohotie P. & Honka J. 1999. Palkitseva ja kannustava johtaminen. Helsinki: Editra

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Mitä laadullinen tutkimus on: lyhyt oppimäärä. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja].

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html. (Viitattu 5.12.2012.)

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Reliabiliteetti. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_2.html.

(Viitattu: 14.1.2013.)

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Sisällönanalyysi. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen

tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja].

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html. (Viitattu: 16.12.2012.)

Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkajulkaisu]. Validiteetti. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_1.html.

Silvennoinen M. & Kauppinen R. 2006. Onnistu alaisena – näin johdan esimiestäni ja itseäni. Helsinki: Tammi.

Sydänmaanlakka P. 2007. Älykäs organisaatio. Helsinki: Talentum Media.

Tuomi & Sarajärvi 2002. Ref. Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkajulkaisu]. Sisällönanalyysi. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html. (Viitattu: 16.12.2012.)

Töttö 2004. Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkajulkaisu]. Validiteetti. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_1.html.

Vartiainen-Ora P. 2007 (2. korjattu painos). Erilaisuus sallittu. Perehdymme monimuotoisuuteen -käsikirja työhön perehdyttäjälle ja työyhteisölle. Hämeenlinna: Työväen Sivistysliitto TSL. (ERWEKO)

Varto 1992. Ref. Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkajulkaisu]. Mitä laadullinen tutkimus on: lyhyt oppimäärä. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L1_2.html. (Viitattu 5.12.2012.)

Ylöstalo P. 2005. Työn uudet organisointitavat – Käyttö ja käytön esteet yksityisellä ja julkisella sektorilla. Helsinki: Tykes.

LIITTEET

LIITE 1.

PEREHDYTTÖMISOPAS, PUUTARHAMYYMÄLÄ XXXXXXXX

KYSELYLOMAKE UUSILLE TYÖNTEKIJÖILLE:

Hei!

Teen opinnäytetyötä Yrkeshögskolan Novialle aiheesta kausityöntekijän perehdyttäminen. Työssäni tutkin miten kausityöntekijöiden perehdytys on toteutettu Puutarhamyymälässä, ja miten sitä mahdollisesti voidaan kehittää. Työtä varten tarkoitukseni on haastatella sekä vanhoja, että tänä kesänä työnsä aloittaneita työntekijöitä. Materiaalina hyödynnän mm. aiheeseen liittyvää kirjallisuutta, mutta erityisesti olen kiinnostunut teidän työntekijöiden mielipiteistä ja ajatuksista. Toivon että vastaatte alla oleviin kysymyksiin vapaasti, omin sanoin. Vastaukset tullaan käsittelemään nimettöminä.

Palautathan vastauksesi minulle **viimeistään to 21.6.2012 mennessä.**

KIITOS AJASTASI!

1. Onko sinulla aiempaa kokemusta vastaavista tehtävistä? Mistä?

2. Millaisen perehdytyksen/opastuksen sait työhösi?

3. Käytettiinkö perehdyttämiseen mielestäsi riittävästi aikaa? Olisitko kaivannut jostain asiasta enemmän tietoa?

4. Miten perehdyttäminen mielestäsi onnistui? Kerro myös perustelut.

5. Olisitko kaivannut joistain asioista tietoa jo ennen töiden aloitusta? Jos olisit, mistä?

6. Mitkä asiat sujuvat työssäsi parhaiten? Missä olisi vielä opittavaa?

7. Oletko saanut palautetta tekemästäsi työstä?

8. Miten perehdyttämistä voitaisiin mielestäsi kehittää Puutarhamyymälässä?

LIITE 2.**PEREHDYTTÖMISOPAS, PUUTARHAMYYMÄLÄ XXXXXXXX
KYSELYLOMAKE VANHOILLE TYÖNTEKIJÖILLE:**

Hei!

Teen opinnäytetyötä Yrkeshögskolan Novialle aiheesta kausityöntekijän perehdyttäminen. Työssäni tutkin miten kausityöntekijöiden perehdytys on toteutettu Puutarhamyymälässä, ja miten sitä mahdollisesti voidaan kehittää. Työtä varten tarkoitukseni on haastatella sekä vanhoja, että tänä kesänä työnsä aloittaneita työntekijöitä. Materiaalina hyödynnän mm. aiheeseen liittyvää kirjallisuutta, mutta erityisesti olen kiinnostunut teidän työntekijöiden mielipiteistä ja ajatuksista. Toivon että vastaatte alla oleviin kysymyksiin vapaasti, omin sanoin. Vastaukset tullaan käsittelemään nimettöminä.

Palautathan vastauksesi minulle **viimeistään ti 31.7.2012 mennessä.**

KIITOS AJASTASI!

1. Onko mielestäsi kausityöntekijöiden perehdyttämiseen käytetty riittävästi aikaa?

2. Mihin asioihin uusien työntekijöiden olisi syytä kiinnittää huomiota työn alussa? Miten he voivat itse edesauttaa oppimistaan?

3. Onko jokin käytännön asia tuottanut ongelmia työnaloituksessa? Perehdyttämisessä?

Mikä/mitkä?

4. Mihin asiakkaiden esittämiin kysymyksiin kausityöntekijöiden olisi hyvä tietää vastauksia?

5. Mitä tuotetta/kasveja myydään paljon? Mistä olisi syytä antaa tietoa uusille työntekijöille?

6. Mitä asioita on olennaista tietää eri kasviryhmistä? (esim. valontarve, leikkaus.)

7. Mitä mielestäsi jokaisen aloittavan taimimyyjän olisi hyvä tietää kassa/myymälä työskentelystä?

8. Mitä mielestäsi jokaisen aloittavan taimimyyjän olisi hyvä tietää kasvien ja muiden puutarhatarvikkeiden myymisestä?

LIITE 3. Perehdytyskansion runko otsikoineen, josta yritys voi halutessaan ottaa mallin omaan perehdytyskansioon.

1. YRITYKSEN ESITTELY

1.1 Tärkeät yhteystiedot

2. TYÖNTEKIJÄNÄ PUUTARHAMYYMÄLÄSSÄ

2.1 Pelisäännöt

2.1.1 Aamutyöt

2.1.2 Iltatyöt

2.2 Tauot

2.3 Vaatetus

2.4 Jos sairastut

2.5 Tavarán vastaanottaminen

2.5.1 Hinnoittelu

2.5.2 Rullakot

2.6 Lähetteet

2.7 Ruukkupantit

2.8 Takuu asiat

3. TYÖTURVALLISUUS

4. ASIAKASPALVELU

4.1 Suunnittelu

4.2 Suursäkit

4.3 Kuljetuspalvelu

5. TUOTTEET

5.1 Kesäkukat (lyhyt esittely kaikista ryhmistä)

5.1.1 Auringon kesäkukkia

5.1.2 Puolivarjon kesäkukkia

5.1.3 Varjon kesäkukkia

5.2 Perennat

5.2.1 Istutus

5.2.2 Hoito

5.3 Köynnökset

5.3.1 Istutus

5.3.2 Leikkaus

5.4 Ryhmäruusut

5.4.1 Istutus/Istutusleikkaus

5.4.2 Talvisuojaus

5.4.3 Hoitoleikkaus

5.5 Koristepensaat/Aitataimet

5.5.1 Istutus/Istutusleikkaus

5.5.2 Hoitoleikkaus

5.6 Lehtipuut

5.6.1 Istutus/tukeminen

5.6.2 Leikkaus

5.7 Havut

5.7.1 Istutus

5.7.2 Leikkaus

5.8 Hedelmäpuut

5.8.1 Istutus

5.8.2 Leikkaus

5.9 Marjapensaat

5.9.1 Istutus/Istutusleikkaus

5.9.2 Hoitoleikkaus

5.10 Mullat

5.11 Lannoitteet

5.12 Kasvinsuojeluaineet

6. AVUKSI MYYJÄLLE

6.1 Astiataimi

6.2 Verkkopaakkutaimi

6.3 (Säkki-) paakkutaimi

6.4 Paljasjuurinen taimi

6.5 Tietopaketti taimistoista

